Zurich Public Sector

Última atualização: 17/12/2025

Tradução automática

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

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

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

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

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

Tradução automática

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

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

Índice

Serviços digitais para setor público **5**
Explorando Serviços digitais para setor público 6
PSDS e. CSM 9
[store-future: BEGIN review]
[End]
Playbooks 10
Portais 11
Experiência do agente 18
Now Assist 19
Central de controle de serviços 22
IA agencial 28
[store-future: BEGIN review]
[End]
Configuração da Serviços digitais para setor público 28
Configure seu ambiente 30
Configurar espaços do agente 65
Habilitar canais de comunicação 155
Implementar inteligência 159
Configure o autoatendimento 181
Estender capacidades 186
Integrar Serviços digitais para setor público 187
Gestão de serviços de campo 188
Processador de documentos 188
Como usar o Serviços digitais para setor público 189
Usando Portais 190
Usando Playbooks 217
Como usar o Espaço configurável do CSM 294
Usando o Virtual Agent 297
Como usar o Mobile Agent 299
Usando o Now Assist 318
Como usar o Central de controle de serviços 328
Análise e emissão de relatórios 331
Serviço constituinte painel 332
Visão geral do desempenho 336
Referência do Serviços digitais para setor público 340
Modelo de dados do setor público 341
Relacionamentos da função principal do setor público 342
Catálogo de serviços do setor público 343
Formulários do setor público 348
Glossário 372
[store-future: BEGIN review]

Tradução automática

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

[End]

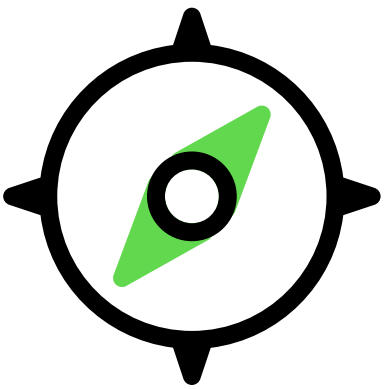
Tradução automática

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

Serviços digitais para setor público

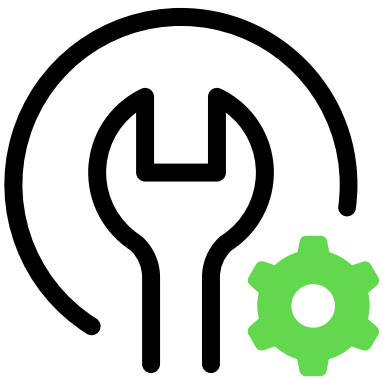
Estenda-se além dos tipos de caso governamentais empacotados, aproveitando o modelo de dados governamentais para criar seus próprios fluxos de trabalho com ferramentas low-code. Atender solicitações de serviço público de ponta a ponta com playbooks pré-empacotados. Ofereça uma experiência personalizada para atender às solicitações comuns dos constituintes usando recursos como portal, catálogo de serviços, agente virtual e comunidades on-line. Use a aplicação ServiceNow® Serviços digitais para setor público para atender a constituintes, empresas e agências em uma única plataforma.

Explorar



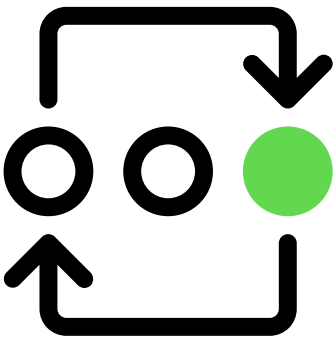
Explore como os Serviços digitais do setor público podem ajudar você com seus principais recursos e benefícios.

Configurar



Personalize sua implementação de serviços digitais do setor público para atender às suas necessidades específicas.

Integrar



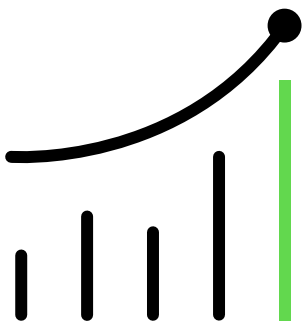
Estenda as capacidades nos Serviços digitais do setor público integrando-os a outras aplicações.

Uso



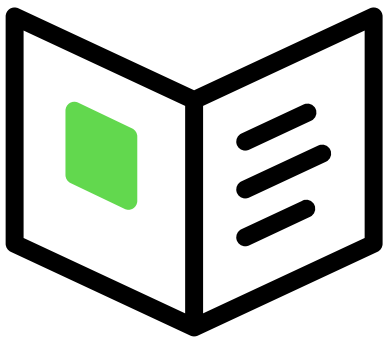
Saiba como os agentes e constituintes podem usar os Serviços digitais do setor público para criar, rotear e gerenciar solicitações de serviço público.

Analisar



Acesse painéis pré-configurados com visualizações de dados acionáveis para rastrear as principais métricas e melhorar seu serviço.

Referência



Obter detalhes adicionais sobre componentes do setor público, como listas, tabelas, formulários, regras, componentes, parâmetros, funções e personas.

Tradução automática

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

Automatizar



Use o Now Assist para PSDS para melhorar a produtividade e a eficiência do usuário por meio de experiências proativas usando IA generativa.

Recursos adicionais

- Para saber mais sobre o que há de novo e o que mudou, consulte Public Sector Digital Services release notes .
- Trabalhe com um especialista em implementação para simplificar seu processo de configuração. Para saber mais, consulte Central de sucesso do cliente .
- Inscreva-se no Programa de treinamento e certificação de fundamentos do setor público da ServiceNow para saber mais sobre a funcionalidade principal e os recursos específicos da versão.
- Visite Now Community para compartilhar conhecimento e se conectar com outras pessoas.
- Obtenha orientação passo a passo para ajudar com o. ServiceNow® implementações, upgrades e muito mais, consulte Agora crie .

Explorando Serviços digitais para setor público

Saiba mais sobre Serviços digitais para setor público recursos para ajudar a criar uma experiência de suporte perfeita para constituintes, empresas, agências internas e agências externas.

Serviços digitais para setor público Visão geral

Visão geral dos serviços digitais do setor público

Benefícios

Os Serviços digitais do setor público permitem que organizações governamentais e agências externas ofereçam suporte a constituintes e partes interessadas do negócio, tudo a partir de uma única plataforma. Estenda além do tipo de caso governamental empacotado, aproveitando o modelo de dados governamentais para criar seus próprios fluxos de trabalho com ferramentas low-code. Atender solicitações de serviço público de ponta a ponta com playbooks pré-empacotados. Ofereça uma experiência personalizada e aumente a eficiência do agente, impulsionando ações para atender às solicitações comuns

Tradução automática

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

dos constituintes usando recursos como portal, catálogo de serviços, agente virtual e comunidades on-line.

Forneça uma plataforma para os cidadãos se envolverem

Servir o público fora dos muros do governo e do horário de funcionamento. Dê aos seus constituintes a opção de se conectar por e-mail, telefone, bate-papo, mídia social ou celular - a qualquer momento, em qualquer lugar e a partir de qualquer dispositivo. Forneça uma plataforma simplificada para que o público solicite serviços governamentais por meio de autoatendimento assistido. A atribuição de trabalho avançada omnicanal atribui automaticamente casos de serviço público ao agente mais bem equipado com base na capacidade, habilidades e contexto do caso.

Atribua tarefas em toda a empresa

Oriente os funcionários do governo a atender às solicitações de serviço público de forma rápida e consistente e monitorar o andamento de outros agentes e equipes. Crie um único fluxo de trabalho entre governos e agências para que os tempos de ciclo sejam minimizados e a automação seja maximizada de ponta a ponta Habilite a entrega de serviços de uma agência para outra conectando o setor público a outros departamentos, como serviço de campo, financeiro e jurídico. Colabore com outras agências usando o quadro de tarefas visual, o fluxo de trabalho e a automação.

Habilite informações com relatórios e painéis

Identificar oportunidades para melhorar a resolução de casos, o desempenho do agente e a experiência de serviço e agir de acordo com as tendências reveladas em Performance Analytics para Serviços digitais para setor público. Monitore o desempenho atual e anterior para identificar áreas de melhoria de produtos, serviços e processos. Desbloqueie informações para antecipar tendências, priorizar e impulsionar melhorias acionáveis, como automatizar as resoluções de casos recorrentes com mais frequência.

Gerencie o volume de casos com autoatendimento

Incentive os constituintes a se ajudarem com um catálogo de autoatendimento, comunidades, base de conhecimento e portal. Expanda o suporte ao cliente para constituintes e empresas implementando Virtual Agent Um chatbot executado no Portal de serviços do governo e em aplicações de envio de mensagens de terceiros compatíveis, como o Messenger de engajamento. Os usuários finais do setor público podem solicitar serviços não emergenciais por meio de uma conversa pré-criada e automatizada que os ajuda a enviar uma solicitação.

Principais recursos

Serviços digitais para setor público oferece os principais recursos que permitem que administradores e agentes forneçam os serviços e o suporte solicitados por constituintes e empresas.

Principais recursos do setor público

Recurso	Descrição	Função
Gestão de concessões	Playbooks de ponta a ponta no portal que orienta os candidatos a subsídios pelo processo de envio de uma proposta de concessão e os gerentes de programas de concessão pelo processo de revisão e aprovação de propostas de concessão para um ou mais programas de concessão	Constituinte ou Agente
Playbook de benefícios sociais	Playbook de ponta a ponta que orienta os agentes de serviço governamental pelo processo de criação ou manutenção de aplicações para um ou mais programas de benefícios sociais	Agente

Tradução automática

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

Principais recursos do setor público

Recurso	Descrição	Função
Playbook para licenças e permissões	Playbook de ponta a ponta que orienta os agentes de serviço governamental pelo processo de criação ou manutenção de aplicações de licença e permissão	Agente
Information Request Playbook	Playbook de ponta a ponta que orienta os agentes de serviço governamental pelo processo de criação ou atendimento de solicitações de registros e informações públicos	Agente
Playbook de solicitação de serviços	Playbook de ponta a ponta que orienta os agentes de serviço governamental pelo processo de criação ou atendimento de solicitações de serviço não emergenciais	Agente
Portal de gestão de concessões	Um portal dedicado para encontrar, solicitar e rastrear propostas de concessão. Os candidatos podem encontrar, se inscrever e rastrear suas propostas de concessão. Os gerentes do programa de concessão podem filtrar, avaliar e decidir orçamentos para propostas de concessão.	Agente
Portal de serviços do revisor	Um portal dedicado para revisores de mérito (que trabalham em nome dos agentes) para revisar e pontuar propostas de concessão.	Agente
Portal de serviços de governança	Um portal dedicado para constituintes, partes interessadas de negócios e colaboradores (trabalhando em nome dos constituintes) para solicitar serviços públicos, rastrear casos, exibir e atualizar seus perfis, relatar problemas, solicitar documentos governamentais e muito mais. Os empresários também podem registrar uma empresa, gerenciar contatos e solicitar serviços públicos, permissões ou licenças.	Constituinte
Portal de serviços da agência	Um portal dedicado para que as agências gerenciem locais internos e externos da agência e adicionem itens do catálogo de serviços a locais específicos da agência.	Agente
Now Assist para PSDS	Usar Now Assist para PSDS resumir as informações do caso e gerar anotações de resolução de caso. Permita que seus agentes entendam o contexto do caso para que possam propor resoluções aos seus constituintes.	Agente
Análise de desempenho de serviços públicos	Indicadores de desempenho e visualizações de dados sobre serviços governamentais oferecidos e solicitados por constituintes, empresas e agências.	Gerente
Espaço configurável do CSM Serviços digitais para setor público	Um espaço dedicado e personalizável para agentes governamentais e agentes de agências externas trabalharem em problemas e prestarem serviços para constituintes, agências e empresas. Os agentes podem gerenciar seus casos, verificar solicitações	Agente

Tradução automática

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

Principais recursos do setor público

Recurso	Descrição	Função
	de serviço e até mesmo iniciar solicitações para outras pessoas.	
Funções baseadas em persona em Serviços digitais para setor público	Funções para funções de trabalho do setor público. Essas funções controlam o acesso a recursos e informações do setor público. Para obter detalhes, consulte Funções baseadas em persona em Serviços digitais para setor público.	Administrador
Definições de serviço para Serviços digitais para setor público	O permite mapear um serviço público, serviço de informações ou serviço de licença e permissão para a lista de serviços que sua agência oferece para resolver essa solicitação.	Administrador
Virtual Agent	Ajuda os usuários a concluir ou atualizar solicitações de vários serviços públicos com Virtual Agent Um chatbot executado no Portal de serviços do governo e em aplicações de envio de mensagens de terceiros compatíveis, como o Messenger de engajamento.	Agente
Modelo de dados extensíveis	A flexibilidade da plataforma da Serviços digitais para setor público oferece um modelo de dados que você pode estender e aproveitar para atender às suas necessidades.	Administrador
Catálogo de serviços extensível	Tipos de serviços disponíveis, como licenças, permissões, solicitações de serviço e benefícios. Opções de solicitação de serviço pré-criadas que constituintes e empresas podem escolher no Portal de serviços do governo.	Administrador
Caso de serviço governamental extensível	O tipo de caso de base personalizado para serviços governamentais. Você pode estender este tipo de caso para criar outros tipos de caso governamental para vários serviços governamentais.	Administrador

[store-future: BEGIN review]

Explorando a interseção entre Núcleo de serviços digitais para setor público e. Customer Service Management (CSM)

Núcleo de serviços digitais para setor públicoé construído sobre a base de Customer Service Management (CSM), ainda se concentra em diferentes assuntos. Onde Customer Service Management (CSM) fornece a estrutura para melhorar a satisfação do cliente e cuidar das solicitações, Núcleo de serviços digitais para setor público concentra-se em cuidar de solicitações comuns dos constituintes. Use este tópico para explorar as funções distintas, os benefícios da integração e como aproveitar ambos Customer Service Management (CSM) e. Serviços digitais para setor público pode impulsionar o sucesso e elevar a experiência do constituinte.

Tradução automática

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

Visão geral de CSM e. Serviços digitais para setor público

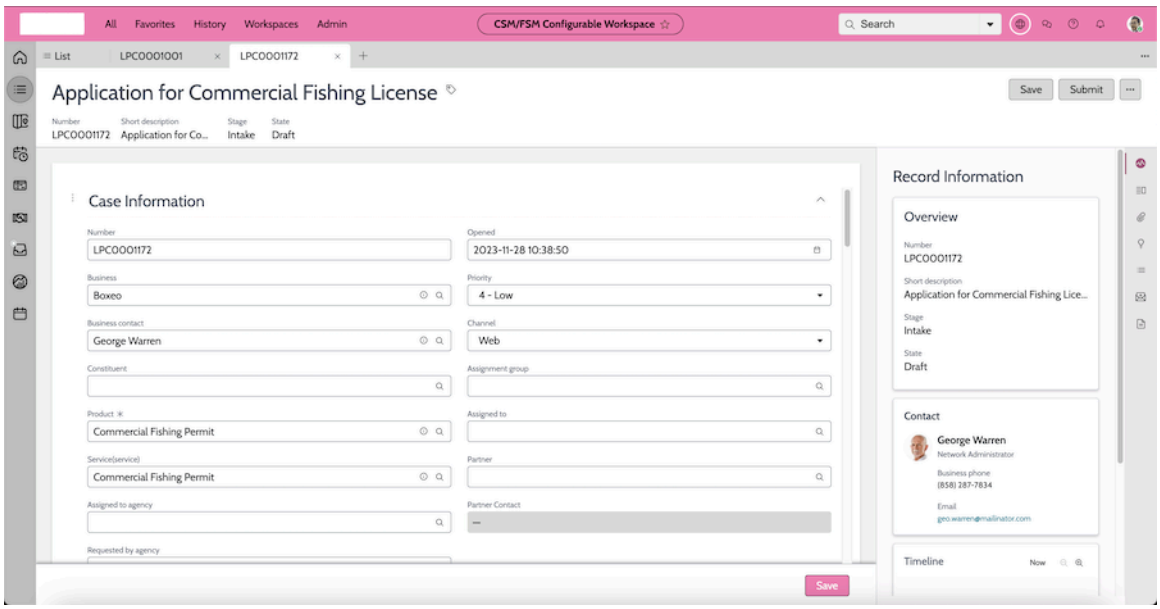
Informações a saber ao implementar o PSDS do CSM

[End]

Playbooks para Serviços digitais para setor público

Um playbook fornece aos agentes de serviço do governo orientação passo a passo durante o ciclo de vida de um caso de solicitação de serviço público. Use Playbooks para atender a solicitações de licenças e permissões, registros governamentais e outras informações públicas ou solicitações de serviço não emergenciais.

Um playbook usa um fluxo de trabalho e o divide em várias fases ou raias. Cada fase em um playbook inclui uma ou mais atividades, ou etapas, para você concluir. As fases também podem incluir atividades automatizadas, como o envio automático de um e-mail para um cliente quando uma fase ou atividade é concluída.

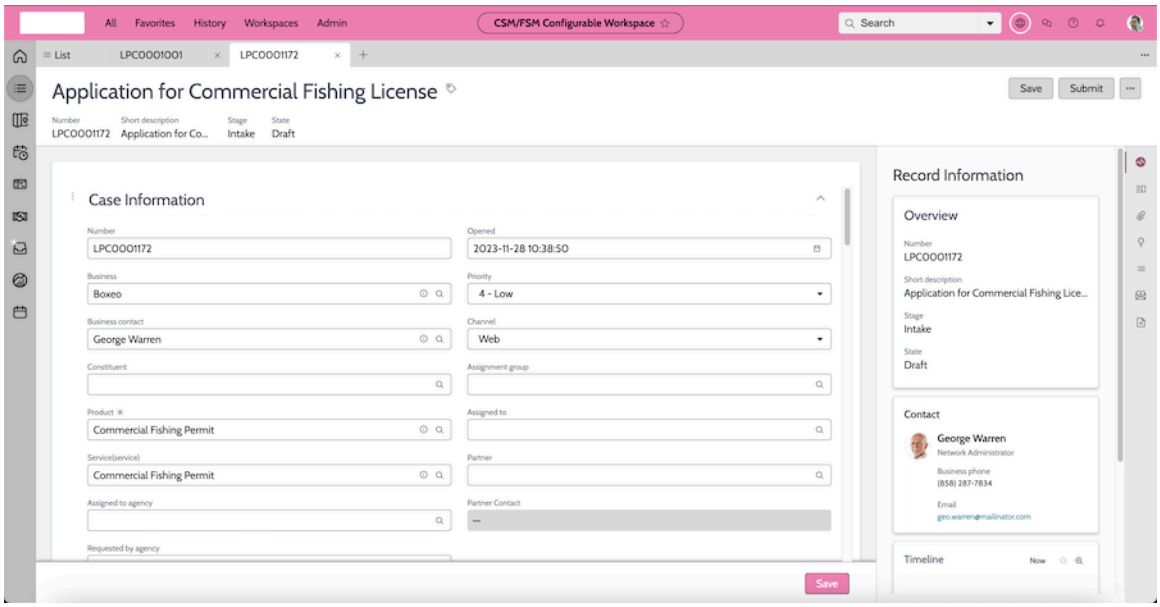


Usando um playbook, você pode visualizar todo o ciclo de vida do fluxo de trabalho de caso de serviço público. Com um playbook, você pode:

- Exiba as fases e as atividades do playbook.
- Selecione uma atividade e execute o trabalho para concluir essa atividade.
- Marque uma atividade como concluída e passe para a próxima atividade ou fase.
- Conclua as fases e atividades para resolver o caso.

Tradução automática

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



As aplicações a seguir estão disponíveis com Serviços digitais para setor público que permitem criar e usar playbooks:

Gestão de concessões

Playbook de propostas de concessões: Fornece um fluxo de trabalho de ponta a ponta para os constituintes enviarem propostas de concessões oferecidas por uma agência de serviço governamental.

Playbook de benefícios sociais

Fornece um fluxo de trabalho de ponta a ponta para lidar com aplicações para programas de benefícios sociais enviados por usuários finais do setor público.

Playbook para licenças e permissões

Fornece um fluxo de trabalho de ponta a ponta para lidar com solicitações de licença e permissão enviadas por usuários finais do setor público.

Information Request Playbook

Fornece um fluxo de trabalho de ponta a ponta para lidar com registros públicos e solicitações de informações enviadas por usuários finais do setor público.

Playbook de solicitação de serviços

Fornece um fluxo de trabalho de ponta a ponta para lidar com solicitações de serviço não emergenciais enviadas por usuários finais do setor público.

O playbook correspondente para cada tipo de caso aparece automaticamente no **Playbook** quando um agente cria um caso de solicitação de serviço público no Espaço configurável do CSM ou quando um constituinte coloca uma solicitação por meio do Portal de serviços de governança.

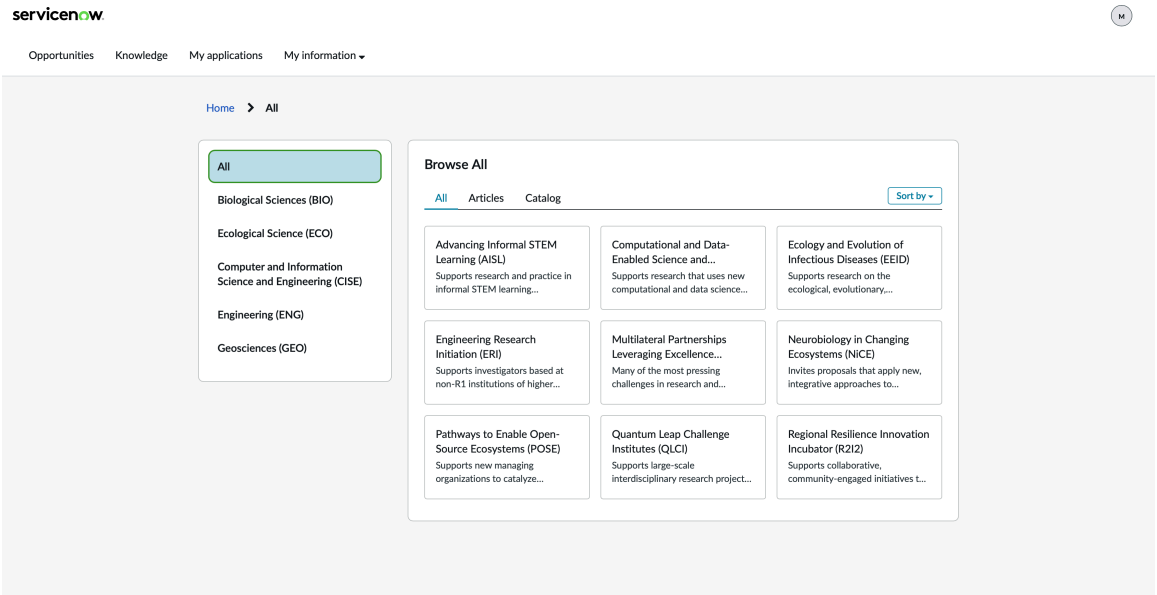
Para saber mais sobre playbooks, consulte Usando Playbooks para Serviços digitais para setor público.

Portais para Serviços digitais para setor público

Um portal fornece ao usuário final orientação passo a passo por meio do envio de um caso de solicitação de serviço público. Use Portais para enviar solicitações de licenças e permissões, registros governamentais e informações públicas, serviços não emergenciais ou para enviar solicitações de benefícios sociais ou oportunidades de concessão.

Tradução automática

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



Playbooks para Portais

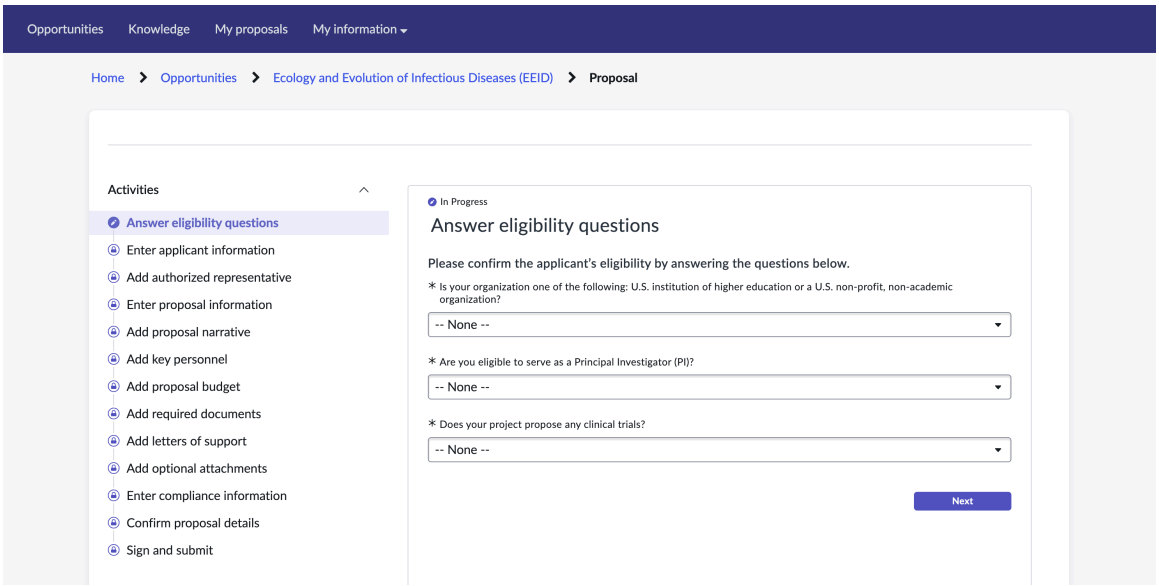
Se você é um agente de serviço do governo ou um constituinte que usa o. Portal de serviços de governança Ou Portal de gestão de concessões, você pode usar Serviços digitais para setor público playbooks em portais de serviço para concluir as tarefas e atividades necessárias para resolver suas solicitações. Playbooks em portais de serviço (para constituintes que usam o. Portal de serviços de governança Ou Portal de gestão de concessões) integra-se perfeitamente aos Playbooks para agentes de serviço governamental que usam o. Espaço configurável do CSM, fornecendo a ambas as partes a orientação passo a passo para o processo de fluxo de caso e as informações contextuais necessárias para concluir com sucesso cada fase do fluxo e suas atividades associadas.

A admissão assistida com playbooks em portais de serviço facilita o preenchimento de um formulário ou o fornecimento de informações para um caso. Os playbooks oferecem um roadmap claro que indica seu andamento no processo de envio e as etapas restantes que você precisa concluir. Se necessário, você pode navegar de volta para uma etapa anterior ou usar opções intuitivas e controles de entrada que permitem inserir informações de maneira detalhada. Além disso, você pode salvar um formulário de inscrição ou admissão que ainda não está pronto para envio e retomar o trabalho nele mais tarde.

Este exemplo mostra os Playbooks na experiência do portal para candidatos que usam o Playbook de admissão de propostas de concessões no Portal de gestão de concessões.

Tradução automática

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



Com os Playbooks para Portais, você obtém uma interface assistida na qual pode executar ações de aviso nas tarefas e atividades pendentes relacionadas aos seus casos. Você obtém os seguintes benefícios principais usando os Playbooks para Portais:

- Experiência aprimorada. Siga o processo passo a passo que tem recursos, como salvar e retomar, em que você pode iniciar o trabalho em um caso e retomá-lo mais tarde.
- Tempo de resolução de caso reduzido. Rastreie e conclua as tarefas solicitadas com rapidez e precisão. Você pode obter uma resolução de caso mais rápida com os Playbooks para Portais.
- Maior visibilidade. Obtenha visibilidade do status do caso e obtenha informações sobre o tempo de resolução esperado.

Esses playbooks foram projetados para orientá-lo nas etapas do processo de admissão. Nos playbooks, você pode localizar as tarefas atribuídas ao caso, exibir todas as atividades em andamento com as ações associadas e executar as ações nas tarefas atribuídas. O fluxo de atividades do playbook do caso permite que você acompanhe seu andamento. Se estiver disponível, você também poderá ver as informações relacionadas sobre o caso.

O playbook inclui várias atividades. Você pode ver o fluxo de atividades em relação ao playbook do caso, a tarefa no playbook e as informações relacionadas ao caso conforme disponíveis. Ao usar um playbook, você pode executar as seguintes ações:

- Exiba as atividades descritas no playbook.
- Selecione uma atividade e execute as tarefas necessárias para concluí-la.
- Veja os indicadores de status que exibem o estado atual de cada atividade ou etapa.
- Consulte as caixas de seleção e os contadores que indicam onde você está no fluxo de trabalho.
- Marque uma atividade como concluída e prossiga para a próxima atividade ou fase.
- Continue concluindo as fases e atividades necessárias para enviar o caso.

Os seguintes playbooks sobre experiências do portal de serviços estão disponíveis para uso do constituinte:

Tradução automática

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

- Gestão de concessões Playbook de propostas de concessões, Playbook do espaço de concessões
- Playbook de solicitação de serviços
- Information Request Playbook

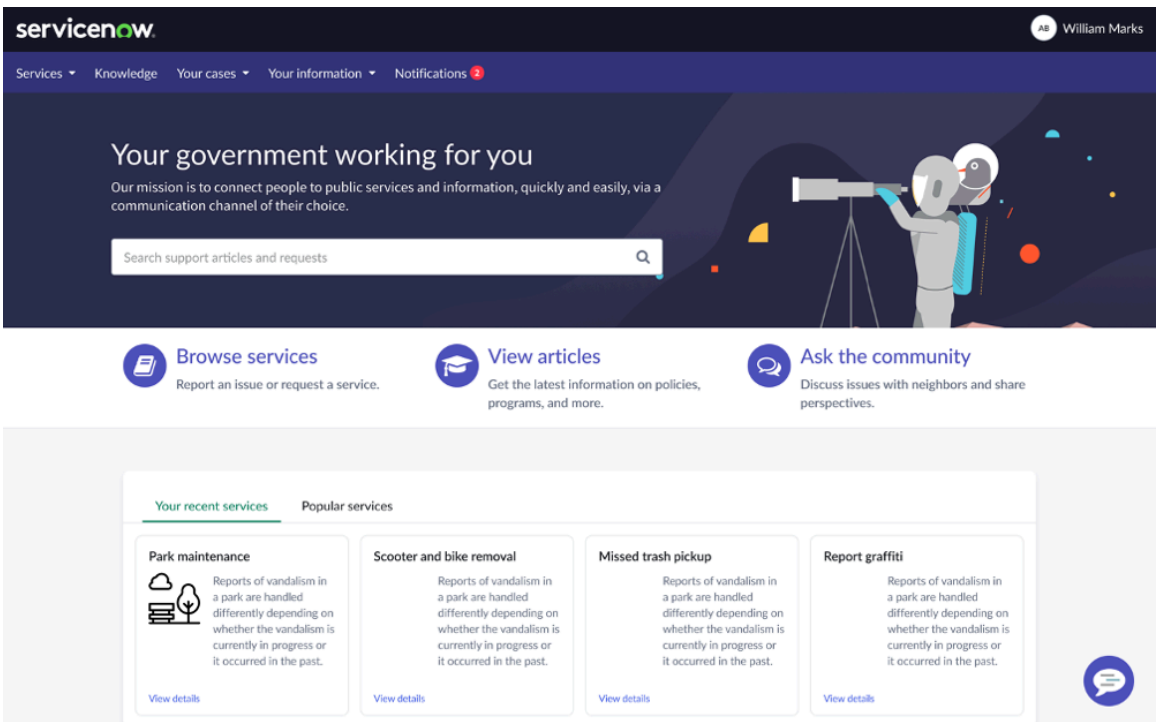
Portal de serviços de governança

Ao usar o Portal de serviços do governo, os constituintes e as empresas podem relatar problemas, acessar e exibir o status de solicitações de serviço existentes, solicitar registros públicos, pesquisar informações sobre uma pergunta ou problema, exibir e atualizar suas informações de contato e solicitar assistência de um agente de serviço do governo, tudo em uma interface personalizável e amigável.

Portal de serviços governamentais para constituintes

A experiência do Portal de serviços governamentais começa na página inicial do portal para constituintes. As agências geralmente personalizam suas páginas iniciais para serem exibidas por usuários conectados e usuários que não estão conectados. Por exemplo, um usuário conectado pode ver informações diferentes na página inicial do que um usuário que não está conectado.

Este exemplo mostra a página inicial padrão de um usuário registrado do Serviços digitais para setor público Portal de serviços do governo.



Nota:
Os administradores podem personalizar as páginas iniciais do Portal de serviços governamentais em Portal de serviços, portanto, a aparência da página inicial pode ser diferente entre as agências governamentais.

Os constituintes podem executar as seguintes tarefas no Portal de serviços do governo:

Tradução automática

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

- Registre-se como um novo usuário, crie um login e crie um perfil de usuário.
- PESQUISE e solicite serviços ou informações, rastreie casos, exiba serviços recebidos e relate problemas.
- PESQUISE informações, navegue por artigos de conhecimento e interaja com a comunidade.
- Obtenha as informações mais recentes sobre políticas e programas pesquisando e exibindo artigos.
- Discutir problemas com os vizinhos e compartilhar perspectivas perguntando à comunidade.
- Exiba seus serviços recentes e veja os serviços populares no site.
- Obtenha ajuda usando Virtual Agent.
- Solicite serviços como reparo de ruas, remoção de lixo, inspeções de edifícios e outras manutenções públicas.
- Solicitar informações e registros públicos de órgãos públicos locais, estaduais e federais.

Para obter mais informações sobre os serviços oferecidos no catálogo de serviços do Portal de serviços do governo, consulte Lista do catálogo de serviços do Portal de serviços do governo.

Portal de serviços do governo para empresas e entidades de negócios

O Portal de serviços do governo permite que as empresas acessem seus casos e informações de serviço, bem como relatem problemas. Contatos comerciais ou comerciais podem usar o Portal de serviços do governo para exibir os casos enviados e fazer solicitações usando o catálogo de solicitações de serviço.

Os contatos comerciais têm a mesma funcionalidade que um usuário constituinte, com algumas permissões adicionais. Além das tarefas do usuário constituinte, os contatos comerciais podem executar as seguintes tarefas no Portal de serviços do governo:

- Registre um novo negócio.
- Solicitar serviços relacionados a licenças, programas de benefícios sociais, permissões, informações e solicitações de serviço.
- Solicitar serviços relacionados a subsídios, programas de benefícios sociais, licenças, permissões, informações, e serviços públicos.
- Exiba os serviços que eles receberam.
- Exibir registros de informações solicitados por eles.
- Exibir todas as solicitações de licença ou permissão.
- Exibir itens que eles receberam.
- Exibir os casos existentes.
- Exibir perfis de negócios e de negócios secundários.
- Exiba informações de contato comercial, como nomes, endereços e outras informações de contato.
- Exiba publicações, como folhetos governamentais e boletins informativos sobre serviços.
- Exiba notificações, como notificações do governo e aprovações de novos contatos.

Para obter informações sobre como personalizar o. Portal de serviços de governança, consulte Personalizar o Portal de serviços de governança. Para obter informações sobre como personalizar

Tradução automática

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

o. Portal de serviços de governança Usando a Configuração assistida, consulte Configurar Núcleo de serviços digitais para setor público usando a configuração assistida.

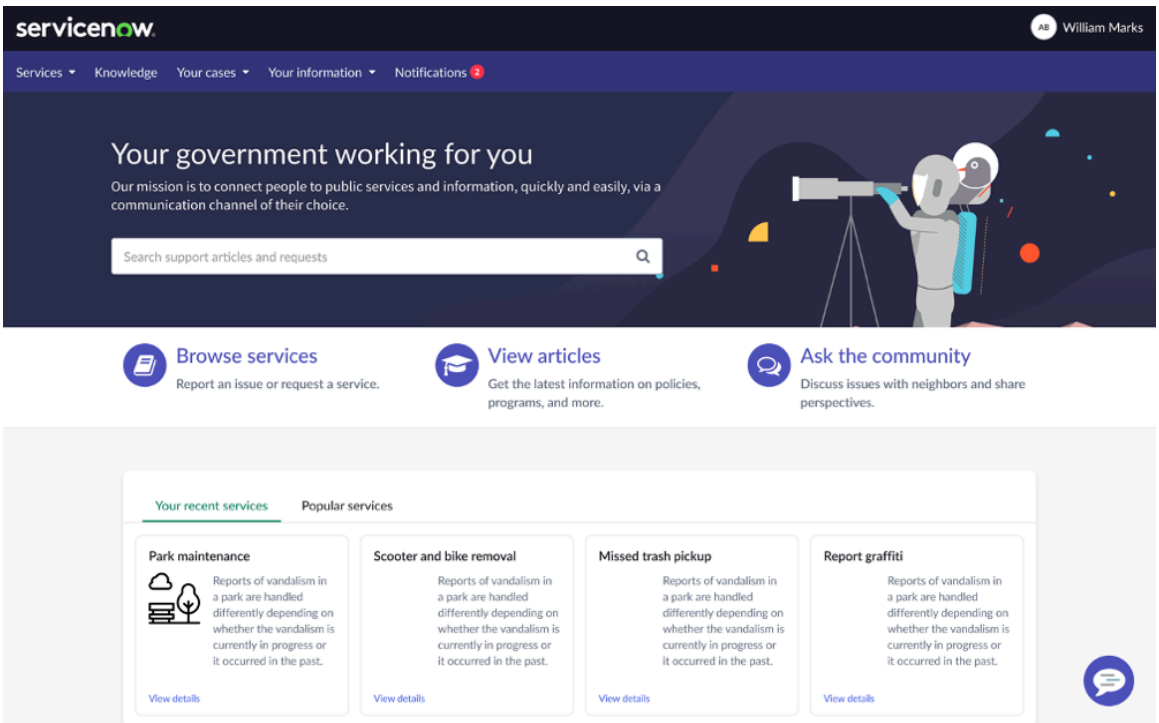
Portal de serviços do revisor

Permita que os revisores de mérito rastreiem, pontuem e monitorem propostas de concessão por meio de um Portal de serviço de revisor dedicado.

No Portal de serviços do revisor, os revisores externos podem acessar tarefas de revisão de mérito atribuídas (MRTs) e propostas relacionadas, pontuar cada MRT com base em vários atributos com uma escala de 5 pontos e, se necessário, recusar MRTs específicos fornecendo um motivo válido, como conflito de interesses ou outras preocupações. A pontuação é calculada automaticamente com base nos atributos da rubrica de pontuação. Solicitações de novas tarefas de revisões de mérito aparecem como uma notificação no Portal de serviços do revisor.

A experiência do Portal de serviços do revisor começa na página inicial do portal, em que os revisores de mérito podem exibir as tarefas de revisão de mérito atribuídas ao caso, exibir todas as atividades de revisão de mérito em andamento com as ações associadas e executar ações nas tarefas pendentes e atribuídas.

Este exemplo mostra a página inicial padrão de um revisor de mérito usando Serviços digitais para setor público Portal de serviços do revisor.



Os revisores de mérito podem executar as seguintes tarefas no Portal de serviços do revisor:

- Exiba e gerencie uma lista de tarefas de revisão para propostas de concessão.
- Exibir programas de concessão ou propostas dos quais eles estão participando.
- Exiba informações de alto nível na página de registro do programa de concessão selecionando o número do programa de concessão.
- Exiba detalhes das tarefas de revisão listadas, como tempo restante, status, pontuação e sinalizadores.

Tradução automática

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

- Exiba ou faça referência à rubrica de pontuação selecionando o artigo da base de conhecimento.
- Exiba a página de comunicado do programa de concessão.
- Revise propostas e atribua pontuações com base em sua avaliação ou sinalize quaisquer revisões.
- Forneça comentários de justificativa, pontos fortes ou preocupações sobre a avaliação da proposta.
- Envie ou recuse uma revisão junto com justificativas.

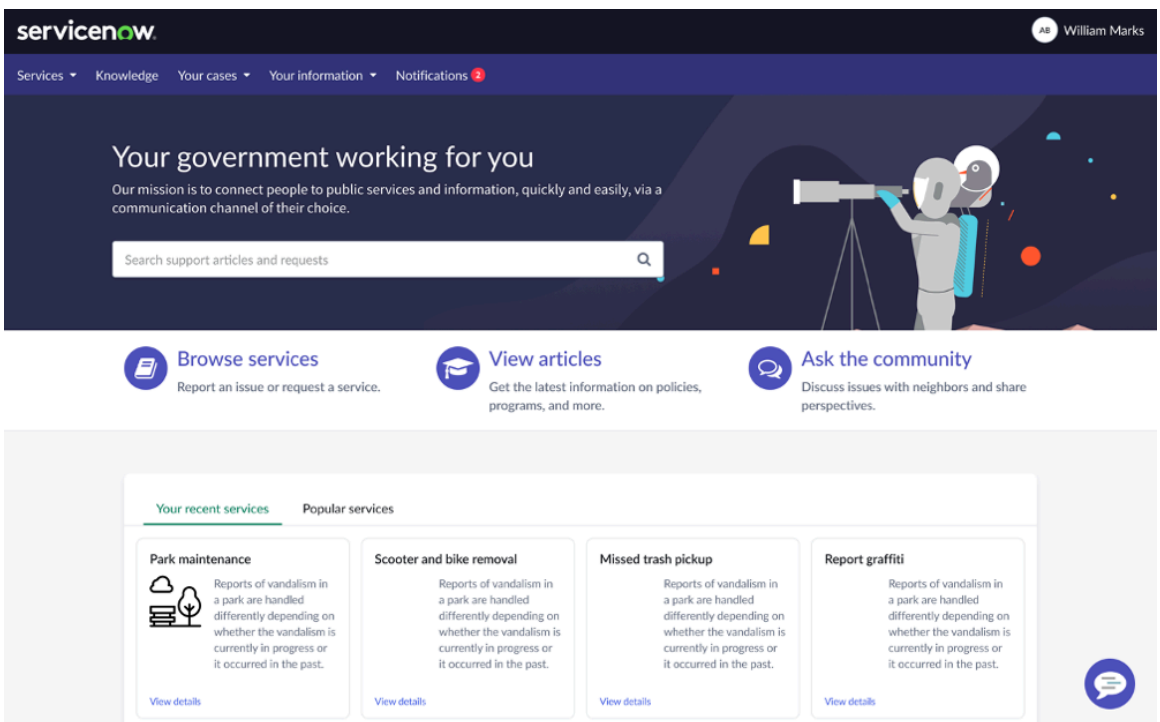
Para obter mais informações sobre como usar o Portal de serviços do revisor, consulte Usando o Portal de serviços do revisor em Serviços digitais do setor público .

Portal de gestão de concessões

Constituintes e contatos de negócios podem encontrar, solicitar e rastrear o status de suas aplicações de concessão usando o Portal de gestão de concessões.

A experiência do Portal de gestão de concessões começa na página inicial do portal dos constituintes. As agências geralmente personalizam suas páginas iniciais para serem exibidas por usuários conectados e usuários que não estão conectados. Por exemplo, um usuário conectado pode ver informações diferentes na página inicial do que um usuário que não está conectado.

Este exemplo mostra a página inicial padrão de um usuário registrado do Serviços digitais para setor público Portal de gestão de concessões.



Nota:
Os administradores podem personalizar as páginas iniciais do Portal de gestão de concessões no Portal de serviços, portanto, a aparência da página inicial pode ser diferente entre as agências governamentais.

Na página principal, um constituinte pode:

Tradução automática

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

- PESQUISE oportunidades de concessão.
- Exibir informações sobre cada programa de concessão, como sinopse, resumo de qualificação, descrição, contatos do programa, recursos, marcos, informações de prêmio e orçamento e outras informações relacionadas.
- Enviar propostas para oportunidades de concessão e monitorar o status de suas propostas existentes.
- Revise e baixe a carta de resultados e o resumo da revisão de mérito das propostas de concessão enviadas e aceite ou recuse o prêmio na guia Resultados.
- Exibir todos os artigos da Base de conhecimento relacionados a concessões.

Aqui estão alguns exemplos que mostram como o Portal de gestão de concessões pode tornar o envio e o acompanhamento de concessões mais estratégico:

- Se você estiver iniciando uma loja de aplicações, poderá monitorar o andamento geral do programa e os projetos de superfície que estão criando gargalos.
- Para uma nova aplicação de negócios, você pode revisar e editar o roadmap de investimento para as próximas semanas, meses ou anos.
- Para uma iniciativa estratégica importante, você pode revisar o que foi realizado no ano anterior e planejar os próximos dezoito meses.

Para obter mais informações sobre como usar o Portal de concessões, consulte Usando o Portal de gestão de concessões em Serviços digitais para setor público.

O Portal de gestão de concessões é dividido nas seguintes seções:

Experiência do agente

Serviços digitais para setor público fornece aos agentes em agências governamentais uma experiência de espaço personalizada para trabalhar em casos criados por constituintes, empresas e agências.

Espaço configurável do Customer Service Management

Seus agentes de serviço governamental têm uma parada para interações constituintes, o. Espaço configurável do CSM para Serviços digitais para setor público.

Várias guias permitem que os agentes gerenciem vários casos de uma só vez. Agentes e gerentes têm visibilidade contínua do status de problemas atribuídos a diferentes agentes em toda a agência. O espaço exibe dinamicamente informações contextuais relacionadas com base no estado atual. Os agentes também podem definir o modo compacto e o modo escuro para otimizar sua experiência e produtividade. Serviços digitais para setor público os playbooks são acessados por meio do Espaço configurável do CSM.

Para saber mais sobre o Espaço configurável do CSM, consulte Explore o Espaço configurável do CSM .

Mobile Agent

Seus agentes governamentais podem usar o. Mobile Agent para criar, atualizar e monitorar solicitações não emergenciais em um dispositivo móvel. Você também pode obter uma visão geral da carga de caso, incluindo seus casos de solicitação de serviço novos e ativos.

. Mobile Agent atualmente, só é compatível com Playbook de solicitação de serviços.

Tradução automática

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

Para saber mais sobre Mobile Agent aplicação, consulte Mobile Agent experiência para Serviços digitais para setor público.

Advanced Work Assignment

Use a aplicação Advanced Work Assignment (AWA) para rotear e atribuir automaticamente itens de trabalho do setor público, como solicitações não emergenciais, aos agentes mais bem equipados, com base em sua disponibilidade, capacidade e habilidades.

Para saber mais sobre Advanced Work Assignment, consulte Roteie automaticamente as solicitações de serviço usando Atribuição avançada de trabalho.

Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS)

Com Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS), seus agentes podem usar a IA generativa para resumir os detalhes e a atividade de comentário de cada caso de serviço público para obter o contexto do caso. Eles também podem gerar anotações de resolução de caso para compartilhar com outros agentes.

Importante:
Alguns Now Assist no momento, os produtos/recursos estão disponíveis somente para clientes em algumas regiões. Certifique-se de verificar se há atualizações de disponibilidade em versões futuras.

Os seguintes recursos de IA generativa estão disponíveis para um agente:

- Um resumo de bate-papo de interação fornece o contexto sobre a conversa de bate-papo entre seus agentes e clientes em diferentes pontos da entrega, como quando um histórico de bate-papo do Virtual Agent é entregue a um atendente ou quando um atendente entrega um histórico de bate-papo com um cliente para outro atendente.
- Um resumo de caso permite que um agente reúna o contexto do caso em casos complexos ou de longa execução.
- As anotações de resolução de caso podem ajudar um agente a encerrar casos mais rapidamente e fornecer o contexto sobre a resolução do caso para outros agentes que podem encontrar problemas semelhantes.
- . Now Assist para CSMO plug-in Pesquisa com IA fornece respostas acionáveis geradas por IA ou selecionadas por IA em pesquisas, sintetizando e resumindo informações de várias bases de conhecimento para fornecer respostas relevantes em um formato de conversa.

Importante:

- Nem todos os provedores de modelos estão disponíveis para clientes com SKUs no país, e alguns produtos/recursos do Now Assist estão indisponíveis no momento para clientes no país. Para obter mais informações, consulte KB1584492 artigo na Base de conhecimento do Now Support. Certifique-se de verificar se há atualizações de disponibilidade do provedor de modelos em versões futuras.
- Alguns Now Assist No momento, os produtos/recursos não estão disponíveis para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, NSC DOD IL5 ou IRAP da Austrália, clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos. Para obter mais informações, consulte o artigo KB0743854 na Now Support Base de conhecimento. Certifique-se de verificar se há atualizações de disponibilidade em versões futuras.
- Alguns Now Assist no momento, os produtos/recursos estão disponíveis somente para clientes em algumas regiões. Certifique-se de verificar se há atualizações de disponibilidade em versões futuras.

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

Now Assist painel em Espaço configurável do CSM

Um agente pode usar Now Assist painel em Espaço configurável do CSM. Esta interface conversacional permite que um agente solicite um resumo de caso e gere as anotações de resolução de caso. Para obter mais informações sobre o painel Now Assist, consulte Now Assist panel .

Now Assist em Pesquisa com IA

. Now Assist em Pesquisa com IA usos da aplicação Serviço Now LLM Para extrair respostas acionáveis do resultado do Genius de perguntas e Respostas dos artigos de conhecimento encontrados em Portal de serviços, Virtual Agent, Central do funcionário e pesquisas globais. Ao usar esta aplicação, um agente pode melhorar a experiência do cliente recuperando o conteúdo relevante da base de conhecimento e gerando respostas concisas. Para obter mais informações, consulte Now Assist in AI Search .

Tratamento de dados confidenciais

Informações de identificação pessoal e outros dados confidenciais são mascarados para que não apareçam nos prompts da IA generativa. O texto de espaço reservado é enviado com o prompt e esse texto de espaço reservado é substituído pelo texto original após o recebimento da resposta. Esse mascaramento bidirecional garante que os usuários vejam os valores corretos, mas Serviço Now LLM não está exposto a informações confidenciais. Para obter mais informações, consulte Ordenação de catálogo de vários turnos .

Solucionar problemas e obter ajuda

- Comunidade da ServiceNow na IA e Inteligência
- Pesquise artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Limitações de IA

Esta aplicação usa inteligência artificial (IA) e aprendizado de máquina, que são campos de estudo em rápida evolução que geram previsões com base em padrões de dados. Como resultado, esta aplicação nem sempre produz informações precisas, completas ou apropriadas. Além disso, não há garantia de que esta aplicação tenha sido totalmente treinada ou testada para o seu caso de uso. Para mitigar esses problemas, é sua responsabilidade testar e avaliar o uso desta aplicação quanto à precisão, dano e adequação para seu caso de uso, empregar supervisão humana da saída e evitar depender exclusivamente de saídas geradas por IA para fins de tomada de decisão. Isso é especialmente importante se você optar por implantar esta aplicação em áreas com impactos importantes, como saúde, finanças, jurídico, emprego, segurança ou infraestrutura. Você concorda em cumprir Política de uso aceitável de IA da ServiceNow , Que pode ser atualizado pela ServiceNow.

Processamento de dados

Esta aplicação requer que os dados sejam transferidos de ServiceNow instâncias individuais dos clientes para um ambiente centralizado ServiceNow, que pode estar localizado em uma região de datacenter diferente daquela em que sua instância se encontra e, potencialmente, para um provedor de nuvem de terceiros, como o Microsoft Azure. Esses dados são tratados pelas políticas e procedimentos internos da ServiceNow, incluindo as políticas disponíveis por meio do nosso Portal de conformidade CORE .

Tradução automática

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

Coleta de dados

ServiceNow coleta e usa as entradas, saídas e edições nas saídas desta aplicação para desenvolver e melhorar tecnologias ServiceNow, incluindo modelos e produtos de IA ServiceNow. Além disso, esta aplicação coletará informações do caso (para resumo do caso). Os clientes podem recusar a coleta futura de dados a qualquer momento, conforme descrito na página Now Assist Recusar .

Para obter mais informações, consulte Now Assist documentação .

Tópicos relacionados

- Now Assist
- Instalar e configurar Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS)
- Como usar o Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS)

Resumo do bate-papo em Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS)

Use o recurso de resumo de bate-papo no Now Assist para gerar automaticamente resumos de conversas de bate-papo no Virtual Agent. O resumo do bate-papo permite que um agente entenda rapidamente a interação sem ler toda a transcrição da conversa e evita que o solicitante precise repetir as mesmas informações fornecidas ao Virtual Agent.

Resuma um bate-papo com o Now Assist para Customer Service Management

A habilidade de resumo de bate-papo gera uma versão condensada da conversa entre atendentes ou entre um solicitante e o Virtual Agent. Um resumo de bate-papo é gerado automaticamente quando:

- A conversa é encerrada
- O agente usa o. `/resumir` ação rápida em Bate-papo do agente
- O usuário seleciona **Resumo do bate-papo** ou entra `resumir o bate-papo` em **Peça ao Now Assist para** . Now Assist painel
- Uma interação é transferida de Virtual Agent para um atendente e a conversa tiver pelo menos seis linhas. O resumo do bate-papo é exibido em um cartão de resumo na conversa.

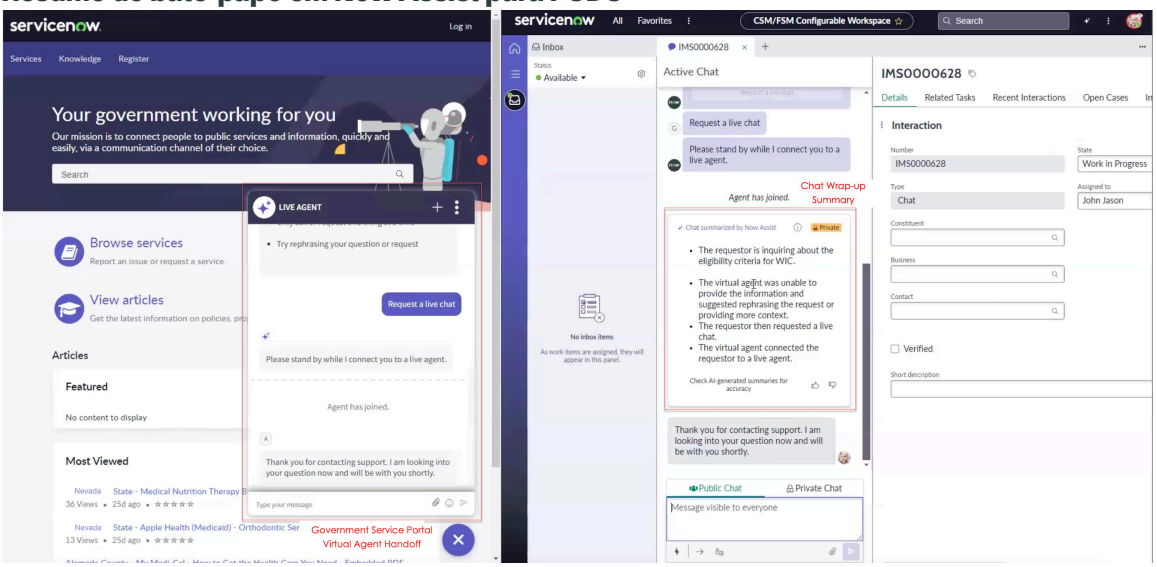
No registro de interação do playbook, os campos Resumo do bate-papo e Descrição resumida são gerados automaticamente após o término do bate-papo, com a caixa azul indicando que o Now Assist modificou o valor do campo. Quando o sistema gera um resumo e preenche automaticamente o. **Resumo do bate-papo** Ele também exibe um ícone de IA acima do campo que indica que o resumo é gerado pela IA e exibe uma faixa na parte superior do registro de interação. A mensagem na faixa aconselha o agente a verificar a precisão do resumo e atualizar as informações se não estiverem precisas.

Quando um resumo de bate-papo é gerado, ele é adicionado automaticamente ao **Resumo do bate-papo** Campo no registro de interação. Um agente pode modificar e salvar as informações no **Resumo do bate-papo** campo.

Tradução automática

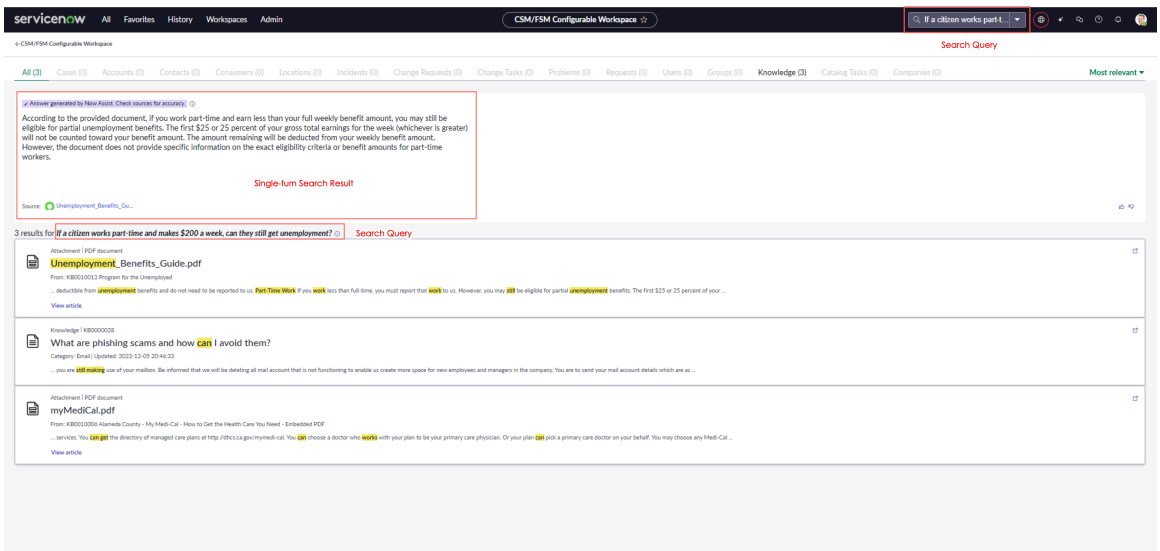
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Resumo do bate-papo em Now Assist para PSDS



Pesquisa com IA para Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS)

O índice da Pesquisa com IA armazena dados de registros da plataforma, artigos da base de conhecimento ou fontes externas e disponibiliza esses dados para que os agentes pesquisem no Espaço configurável do CSM. Um administrador pode configurar de onde os dados são extraídos. Uso dos recursos de consulta de pesquisa ServiceNow AI Platform tecnologias para melhorar a experiência do usuário de pesquisa.



Assista a este vídeo para ver como Serviços digitais para setor público os agentes podem encontrar respostas usando Pesquisa com IA. Para obter informações sobre a Pesquisa com IA, consulte AI Search .

Pesquisa com IA vídeo de visão geral, aproximadamente três minutos e seis segundos de duração.

Central de controle de serviços para Serviços digitais para setor público

Conecte várias instâncias da ServiceNow para fornecer suporte e experiências de serviço em todo oecossistema do setor público, permitindo a coordenação entre várias agências de

Tradução automática

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

serviços governamentais e seus constituintes usando Central de controle de serviços para serviços digitais para setor público (PSDS).

Permita comunicação e coordenação entre agências em várias instâncias da ServiceNow usando Central de controle de serviços para serviços digitais para setor público (PSDS). As agências podem coordenar em ServiceNow® Serviços digitais para setor público ecossistema, facilitando a gestão de casos entre agências, coordenação em tempo real com gestão de tarefas dinâmicas, compartilhamento seguro de dados entre agências e fluxos de trabalho de aprovação simplificados para licenças e permissões, benefícios sociais e distribuição de financiamento de concessões.

Visão geral dos serviços digitais do setor público

Seja você um provedor de agência governamental que se comunica com outras agências ou uma agência que se conecta com seus constituintes, saiba como estabelecer uma integração entre vários tipos de instâncias com Central de controle de serviços. Essa integração permite que os provedores de agência recebam e atendam solicitações de serviço em suas próprias instâncias, compartilhem dados, roteiem tarefas em tempo real e muito mais. Saiba como você pode usar Central de controle de serviços para compartilhamento de dados entre agências, suporte do constituinte e gestão do catálogo de serviços.

- Os usuários empresariais podem colaborar com provedores de serviços e parceiros por meio de fluxos de trabalho bidirecionais.
- Central de controle de serviços habilita a integração simplificada e fornece um catálogo de serviços remotos que pode ser atualizado em tempo real.

Uma instância de provedor pertence à agência governamental que fornece o Service Bridge a outras agências e parceiros. Como provedor de agência governamental, você pode:

- Crie, publique e atualize catálogos de serviço remoto da sua instância para seus constituintes, contatos de negócios, canais ou parceiros de agência para gerar solicitações de serviço em suas instâncias que podem ser atendidas em sua instância.
- Integre sua instância e tarefas com as outras instâncias do ecossistema do setor público.
- Envie casos para a instância da ServiceNow do seu constituinte por meio da Tarefa do provedor
- Receber e atender solicitações de serviço em sua instância enviadas remotamente de seus constituintes, parceiros de negócios, canais ou parceiros de agência ServiceNow® instâncias.
- Acesse dados sincronizados em tempo real entre a instância do provedor e a instância do consumidor para rastrear atualizações nos registros de casos governamentais

Tradução automática

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



As agências podem se conectar:

- Na agência em vários departamentos
- Com empresas ou constituintes
- Com fornecedores
- Com parceiros de implementação
- Com outras agências

Uma instância do consumidor

Central de controle de serviços para Serviços digitais para setor público Principais recursos

Catálogo remoto	Mantém o desenvolvimento de catálogos compartilhados entre agências com os fluxos de trabalho e integrações nas instâncias dos provedores, ao mesmo tempo em que fornece aos constituintes itens do catálogo nativos em suas instâncias.	Outras agências podem evitar a criação de seus próprios catálogos e podem utilizar o catálogo remoto da agência original, levando a custos reduzidos e diminuindo erros, além de aumentar a experiência do cliente. Aumentando a eficiência e a produtividade na agência original, bem como no consumidor.

Tradução automática

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

Central de controle de serviços para Serviços digitais para setor público Principais recursos

Escolha remota	Fornece acesso direto aos dados do provedor em tempo real durante o envio de um item do catálogo remoto.	Remove a necessidade de replicar dados de base na instância do consumidor. Ter as informações certas no momento certo reduz as chances de erros e reduz os custos.
Tarefa remota	Um substituto sustentável do eBonding personalizado. Colabore sem esforço em todo o ecossistema da ServiceNow. Alternativa nativa ao E-Bonding tradicional. Habilita a integração de tarefa a tarefa.	Evita a necessidade de criar integrações sujeitas a erros. Aprimora a colaboração e a comunicação, ao mesmo tempo em que melhora a qualidade do serviço.
Caso proativo	Um caso inicia uma Tarefa do provedor da agência por meio de um fluxo na instância do provedor da agência que pode ser verificado proativamente na instância do consumidor. Há um fluxo de caso proativo para sincronizar.	Simplifica e aumenta a taxa de automação para processos de alerta ou processos de notificação. Melhora a qualidade da entrega de serviço e simplifica as atribuições de tarefas.
Bloco de anotações	O Bloco de anotações permite que variáveis sejam compartilhadas "ad hoc" entre instâncias por meio de Tarefas remotas ou Tarefas do provedor.	Simplifica a sincronização de dados entre as instâncias da agência e do consumidor e reduz os esforços de adoção. Rápida entrada e recuperação de dados, reduzindo o gasto de tempo ao capturar dados e atualizar diretamente no bloco de anotações.
Usuário autorizado	Habilita o controle de acesso baseado em função no nível do usuário dos produtores de registro remoto na instância constituinte.	Evita possibilidades de incompatibilidade devido à adoção do controle de acesso baseado em função no nível do usuário. Reduz os riscos de conformidade reduzindo erros de acesso por meio de incompatibilidade de dados.
Tarefa do provedor (produtor de registro)	Permite que os provedores de agência sejam transparentes e colaborativos com seus consumidores que usam a ServiceNow sincronizando tarefas relevantes, como casos, com seus constituintes como tarefas do provedor.	Simplifica a sincronização de dados entre as instâncias e evita incompatibilidades de dados entre os casos nas diferentes instâncias
Revisões de configuração	As configurações de produtores de registro remoto, definições de tarefa remota e ofertas de sincronização de dados de base podem ser atualizadas para criar novas revisões que podem ser atribuídas aos constituintes. Novas revisões de direitos com funcionalidade atualizada podem	Novas revisões de direitos da Ponte de serviços que oferecem funcionalidade atualizada podem ser desenvolvidas e implantadas para consumidores compatíveis sem afetar negativamente os consumidores que ainda não atualizaram sua aplicação. O provedor da agência oferece uma

Tradução automática

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

Central de controle de serviços para Serviços digitais para setor público Principais recursos

	ser implantadas em consumidores compatíveis sem afetar os consumidores que não atualizaram suas aplicações do Service Bridge.	experiência do cliente aprimorada com eficiência e escalabilidade aprimoradas.
Suporte de versão incompatível	Provedores e consumidores podem executar diferentes versões das aplicações da Ponte de serviços (no N-2) sem afetar sua capacidade de trocar dados.	Este recurso elimina a necessidade de os provedores de agência coordenarem as atualizações das aplicações da Ponte de serviços com seus consumidores e permite que os provedores adotem novos recursos ao mesmo tempo em que oferecem suporte aos consumidores que ainda não fizeram upgrade. A capacidade de suporte e escalabilidade do Service Bridge foram aprimoradas, e o provedor da agência pode oferecer uma experiência do cliente aprimorada.
Pré-fluxos do consumidor	Os constituintes na instância do consumidor podem controlar se os dados da solicitação de item do catálogo remoto devem ser sincronizados com o provedor. Um fluxo pode ser associado a um Produtor de registro remoto (RRP) da ponte de serviços e executar processos definidos pelo consumidor, como aprovações, antes que a solicitação/tarefa seja sincronizada com o provedor.	Os pré-fluxos do consumidor permitirão que os provedores de ponte de serviços melhorem o serviço para os consumidores atuais e expandam para clientes adicionais para os quais este recurso é um requisito.
Conjuntos de variáveis do consumidor	Um administrador de consumidor da Ponte de serviços agora pode adicionar variáveis adicionais a um Item do catálogo remoto/RRP que ele pode usar no gerenciamento do conteúdo e do fluxo da solicitação.	Permitir esse controle adicional do consumidor das solicitações de RRP da Ponte de serviços aprimorará a usabilidade da Ponte de serviços, elevará a experiência do cliente e elevará taxas de adoção mais altas.
Scripts de cliente de item do catálogo remoto	Um provedor poderá incluir scripts de cliente do catálogo que serão sincronizados com a instância do consumidor com um item do catálogo remoto. O administrador do consumidor revisará e aprovará cada script ao ativar o item do catálogo em sua instância.	Permitir que os provedores controlem a integridade e a exatidão das solicitações de catálogo do consumidor, permitindo um serviço mais eficiente e maior satisfação do consumidor; e levará a uma maior adoção da Ponte de serviços.

Capacidades-chave

As principais capacidades de Central de controle de serviços incluir:

Tradução automática

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

- Integração Integrar rapidamente parceiros de agência ou constituintes que usam ServiceNow com um processo de registro simplificado.
- Usuários autorizados : Gerencie e e controle o acesso no nível de item do Catálogo remoto para atender aos requisitos de segurança e conformidade.
- Catálogo remoto Atualizar catálogos de serviços da agência compartilhados em minutos conforme novos itens são introduzidos.
- Opção remota Certifique-se de opções de campo atualizadas em catálogos remotos da agência downstream recuperando dados em tempo real do provedor ServiceNow instância.
- Tarefa remota : Ajude a aumentar a automação com fluxos de trabalho contínuos de várias partes e várias instâncias em ServiceNow ecossistema.
- Tarefas do provedor Habilitar todos os provedores de serviços usando Central de controle de serviços ser transparente e colaborativo com suas agências parceiras que usam ServiceNow Sincronizando tarefas relevantes, como casos, com consumidores como tarefas do provedor.
- Estrutura de transformação Transformar dados de tarefas remotas de entrada e saída para facilitar a transformação de processos entre ServiceNow instâncias.

[store-future: BEGIN review]

Serviços digitais para setor público Central de controle de serviços Para provedores

Use Central de controle de serviços aplicação com Serviços digitais para setor público permitir que os provedores de agências governamentais criem e publiquem catálogos de serviços, recebam e atendam às solicitações geradas dos consumidores e estabeleçam integrações com outras instâncias da agência.

Um provedor de agência governamental pode usar Central de controle de serviços para Serviços digitais para setor público para facilitar vários tipos de comunicação entre eles e outras agências, como:

- Suporte técnico
- Informações do caso
- Gestão de Subsídios e Financiamento
- Resolução de contestações
- Coordenação de crise
- Compartilhamento seguro de dados entre agências
- Expedição de técnico de campo (requer um integração com Gestão de serviços de campo)

Para obter informações sobre como configurar Central de controle de serviços Para provedores, consulte Instalar e configurar Central de controle de serviços para Serviços digitais para setor público.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Tradução automática

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

Serviços digitais para setor público Central de controle de serviços Para os consumidores

Use Central de controle de serviços aplicação com Serviços digitais para setor público para que seus consumidores possam fazer todas as solicitações de que precisam.

Como consumidor, você pode fazer o seguinte usando Portal de serviços de governança com Central de controle de serviços:

- Exiba o catálogo de serviços e crie solicitações
- Veja escolhas remotas e atualizações de caso em tempo real
- Receber comentários de resolução

Uma instância do consumidor é aquela que contém um cliente B2B, canal, fornecedor ou 3PL, que está recebendo a conexão da Ponte de serviços. Um constituinte com uma instância do consumidor em Portal de serviços de governança pode usar Central de controle de serviços Para os consumidores enviarem solicitações de serviço.

Para obter informações sobre como configurar Central de controle de serviços Para consumidores com operações comerciais de fabricação, consulte Configurando Central de controle de serviços Para consumidores para Serviços digitais para setor público

[End]

IA do Agentic para Serviços digitais para setor público

Dois Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS) Agentes com IA estão disponíveis para uso com Information Request Playbook.

Os agentes de IA do Now Assist são entidades que imitam inteligência semelhante à humana usando modelos de linguagem grandes (LLMs). Os agentes de IA podem executar tarefas que variam de respostas automatizadas simples a resolução de problemas complexos. Ao usar agentes com IA, você pode ajudar a reduzir as cargas de trabalho de seus atendentes e ajudar a aumentar a produtividade deles.

Estimativa de taxa de solicitação de informações Agente de IA

Este agente de IA foi projetado para estimar taxas para registros de caso de solicitação de informações. Ele analisará casos anteriores com solicitações semelhantes e usará suas taxas estimadas para gerar uma estimativa para o caso de destino, bem como uma explicação para sua estimativa.

Revisão do agente de IA da revisão da isenção de taxa de solicitação de informações

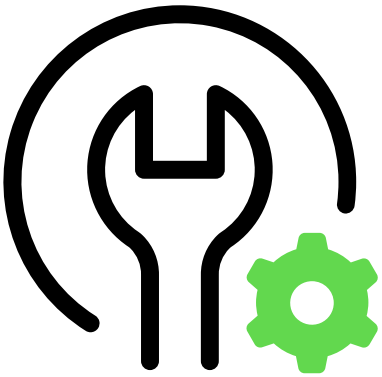
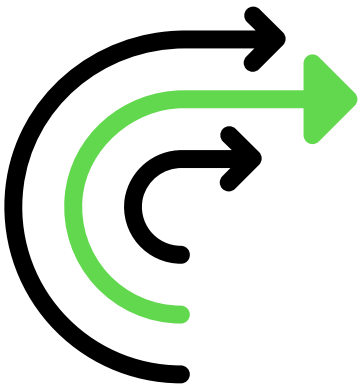
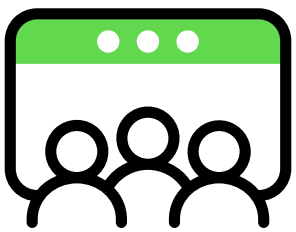
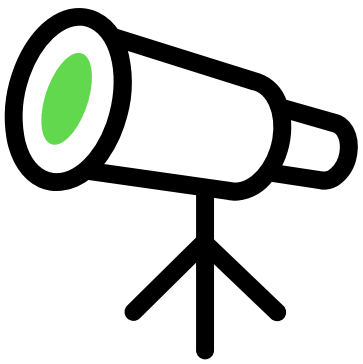
O agente de IA analisa a justificativa fornecida pelo usuário para uma isenção de taxa para um caso de solicitação de informações, validando-a com base em um conjunto de regras predefinidas de uma fonte indexada externa (como um artigo da base de conhecimento) e recomendando se a solicitação deve ser aprovada ou negada. O agente também fornecerá uma explicação para sua decisão.

Configuração da Serviços digitais para setor público

Configurar Serviços digitais para setor público permitir que agentes governamentais e gerentes de serviço forneçam serviços governamentais a constituintes, empresas e outras agências.

Tradução automática

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

Configure seu ambiente	Configurar espaços do agente	Habilitar canais de comunicação
		
Planeje e configure seu ambiente PSDS, importe seus dados básicos, configure o acesso e a gestão de casos	Configure seus espaços do agente, incluindo Espaço configurável do CSM, Playbooks, Ponte de serviços, roteamento de casos e recursos avançados de gestão de casos.	Configure canais de comunicação, incluindo voz, e-mail, web e envio de mensagens.
Implementar inteligência	Configure o autoatendimento	Estender capacidades
		
Configure recursos de Inteligência para automatizar tarefas de rotina e fornecer conteúdo recomendado aos agentes, como o Now Assist.	Crie portais de autoatendimento para constituintes integrados a conhecimento, comunidades, catálogos de serviços e chatbots.	Configure recursos adicionais do PSDS para estender as capacidades do seu ambiente.

Tradução automática

Outras tarefas de configuração

Além de instalar a aplicação e os playbooks do setor público, você pode configurar outros recursos para uso do setor público:

ServiceNow® Virtual Agent

Virtual Agent, que está incluído com uma assinatura do setor público, fornece assistência ao usuário final por meio de conversas automatizadas em canais de bate-papo.

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

. Núcleo de serviços digitais para setor público a aplicação oferece vários componentes pré-criados do setor público (blocos de tópicos) que os designers de conversa podem usar para criar Virtual Agent conversas.

. Playbook de solicitação de serviços a aplicação fornece um pré-criado Virtual Agent Tópico de conversa, Criar uma solicitação de serviço para ajudar os constituintes a enviar solicitações de serviço não emergenciais.

Para obter detalhes sobre como configurar Virtual Agent para uso do setor público, consulte Configurar Virtual Agent para Serviços digitais para setor público.

Definições do serviço

Uma definição de serviço permite mapear um serviço público, serviço de informações ou serviço de solicitação de licença e permissão para a lista de serviços que sua agência oferece para resolver essa solicitação.

Como administrador, você pode criar definições de serviço que conectam os serviços que sua agência oferece aos serviços solicitados por um constituinte ou empresa. Ao criar uma definição de serviço, você pode configurar os processos de gestão de casos, como os tipos de caso, para executar esses serviços.

Para obter mais informações, consulte Definições de serviço para Serviços digitais para setor público.

Renomeie itens de menu em Espaço configurável do CSM após o upgrade

Depois de atualizar sua instância para uma nova versão, determinados menus e itens de menu no Espaço configurável do CSM pode não ser rotulado adequadamente para uso do setor público. Você pode rerotular os itens a seguir para uso do setor público alterando-os nas categorias da lista de UX para organizações de cliente e serviço.

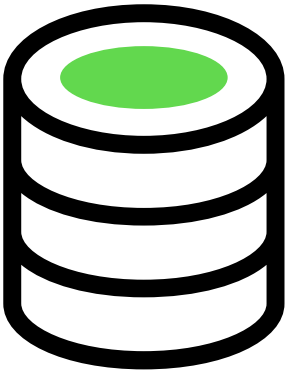
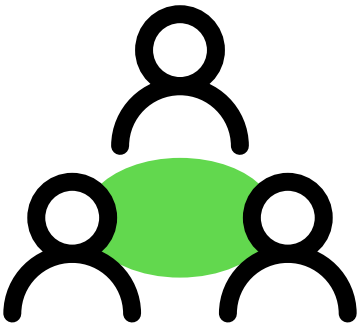
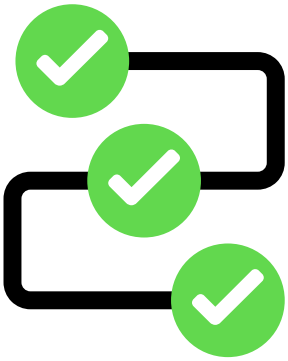
Para obter detalhes, consulte Rotular novamente Espaço configurável do CSM itens para uso do setor público após o upgrade.

Configure seu ambiente em Serviços digitais para setor público

Comece sua jornada preparando seu Serviços digitais para setor público ambiente com modelos de dados, dados do produto, gestão de usuários e ferramentas de gestão de casos para lançamento.

Tradução automática

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

Introdução	Gestão de usuários	Modelos de dados
		
Ative o. Serviços digitais para setor público e importe seus dados de base.	Crie e gerencie dados para usuários internos, como gerentes, agentes e grupos de suporte.	Criar e gerenciar modelos de dados para Serviços digitais para setor público.

Instale e configure o. Núcleo de serviços digitais para setor público aplicação

Instale o. Núcleo de serviços digitais para setor público e configurar vários recursos usados na aplicação.

Como administradores, execute as seguintes tarefas de administração para instalar o. Núcleo de serviços digitais para setor público e configurar os principais recursos. Após Núcleo de serviços digitais para setor público a aplicação está instalada, os administradores configuram ofertas de serviço público que definem serviços disponíveis para solicitação e as agências que os fornecem.

Tarefas de instalação para Núcleo de serviços digitais para setor público

Tarefa	
Instalar Núcleo de serviços digitais para setor público	Instalar Núcleo de serviços digitais para setor público(sn_gsm) de ServiceNow® Store. Ele fornece estes principais recursos: • Portal de serviços de governança: Usado por constituintes e empresas para encontrar, rastrear e solicitar serviços governamentais. • Portal de serviços de agência: Usado por administradores e gerentes para gerenciar locais internos e externos da agência. • Espaço configurável do CSM: Usado por agentes de agência, agentes governamentais e gerentes de serviço governamental para interagir e ajudar constituintes, empresas e colaboradores autorizados a representar ou auxiliar

Tradução automática

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

Tarefas de instalação para Núcleo de serviços digitais para setor público

Tarefa	
	constituintes e empresas. Este espaço requer configuração para uso do setor público.
Revise e atribua funções a usuários do setor público	Atribua funções do setor público a usuários ou grupos que foram configurados no ServiceNow AI Platform®. Para obter informações adicionais sobre a função, consulte Funções instaladas com Núcleo de serviços digitais para setor público.
Configurar Núcleo de serviços digitais para setor público usando a configuração assistida	Use a configuração assistida para personalizar o Portal de serviços do governo usado por constituintes, empresas e agências; configure o. Espaço configurável do CSM para agentes; e configure outros recursos para uso do setor público.
Opcionalmente, configure o Core de serviços digitais do setor público sem configuração assistida	Personalize o portal de serviços governamentais e configure o. Espaço configurável do CSM para agentes.
Configurar Virtual Agent para Serviços digitais para setor público	Configurar Virtual Agent para que os designers de conversa (autores de tópico) possam criar e modificar conversas do chatbot para casos de uso do setor público. Também permita que seus usuários finais sejam executados Virtual Agent No Portal de serviços do governo e obtenha ajuda com tarefas de autoatendimento.
Configure um serviço para constituinte, empresa ou agência	Defina o tipo de serviço público oferecido, a taxonomia de serviço e a agência que oferece o serviço.

Instalar Núcleo de serviços digitais para setor público

Você pode instalar o. Núcleo de serviços digitais para setor público aplicação (sn_gsm) se você tiver uma função de administrador. A aplicação inclui dados de demonstração.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise a lista de aplicações Núcleo de serviços digitais para setor público em ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de lançamento.

. Núcleo de serviços digitais para setor público a aplicação requer uma assinatura.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para obter mais informações, consulte Componentes e funções instalados com Núcleo de serviços digitais para setor público.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Núcleo de serviços digitais para setor público(sn_gsm) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

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

   Na lista ao lado de **Instalar** , as versões disponíveis para você são exibidas.
3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Revisar detalhes da instalação que é exibida, todas as dependências instaladas junto com sua aplicação são listadas.
4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração são os registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.
6. Selecione **Instalar**.

O que Fazer Depois

Usar configuração assistida para configurar o. Núcleo de serviços digitais para setor público aplicação. Se você não estiver usando a configuração assistida, poderá personalizar o Portal de serviços do governo e configurar o. Espaço configurável do CSM para uso do setor público seguindo Etapas de configuração opcionais para Serviços digitais do setor público Core .

Configurar Núcleo de serviços digitais para setor público usando a configuração assistida

Percorra os processos de configuração assistida para configurar o. Núcleo de serviços digitais para setor público aplicação.

Antes de Iniciar

Instale a aplicação Core de serviços digitais do setor público .

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

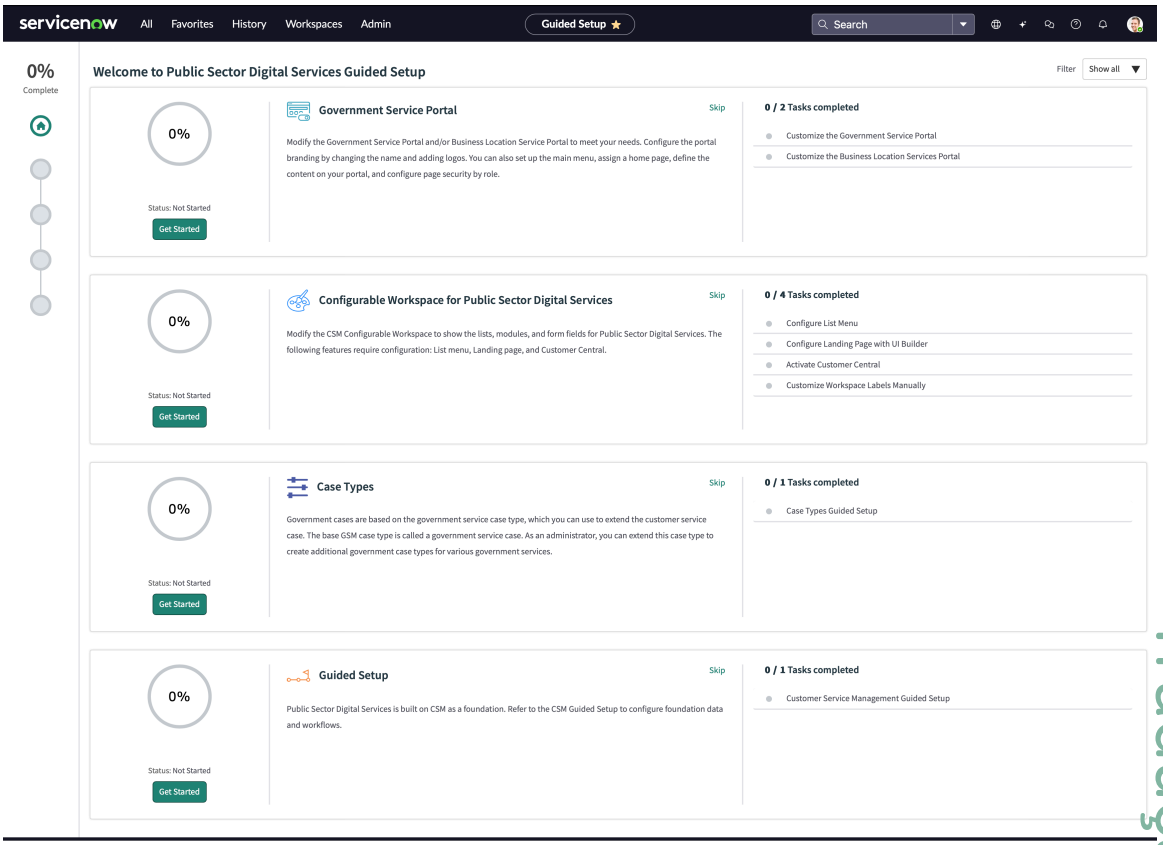
. Núcleo de serviços digitais para setor público a aplicação é criada no Customer Service Management aplicação. Como parte da configuração assistida do Núcleo de serviços digitais para setor público, você também pode usar a configuração assistida do Customer Service Management para configurar dados básicos e fluxos de trabalho.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviço do constituinte** > **Administração** > **Configuração assistida**.
   A página de configuração assistida Bem-vindo aos serviços digitais do setor público é exibida.
2. Revise **Introdução** e. *`Serviços digitais para setor público`***Check-list de pré-configuração** , que fornecem informações sobre o processo de configuração e os vários requisitos a serem considerados antes de implementar o setor público.
3. Selecione **Começar** para iniciar a configuração.
   A página de configuração exibe as diferentes categorias de tarefas de configuração a serem concluídas.

Tradução automática

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



4. Para cada categoria, selecione **Começar** e concluir as tarefas.

O que Fazer Depois

Depois de concluir as tarefas de configuração, você pode instalar outros aplicativos do setor público, como Aplicação Playbook de solicitação de serviço e o. Pacote de conteúdo do Performance Analytics para serviços digitais do setor público .

Etapas de configuração opcionais para Núcleo de serviços digitais para setor público

Como administrador, você pode personalizar o Portal de serviços do governo e configurar o. Espaço configurável do CSM para Núcleo de serviços digitais para setor público aplicação sem usar a configuração assistida.

O Portal de serviços do governo é personalizado para uso do setor público, mas você pode personalizar o portal adicionando sua própria identidade visual, como nome e logotipo da agência. Você também pode configurar elementos do espaço para exibir módulos, listas e campos do setor público e ativar outros recursos do espaço para seus agentes, como Central do cliente.

Defina uma exibição padrão para os itens recebidos no Serviços digitais para setor público plataforma

Personalize a exibição padrão no Serviços digitais para setor público Espaço da plataforma para que a lista relacionada Itens recebidos seja exibida em um registro de empresa, constituinte ou agência.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegue até um registro de negócio, constituinte ou agência no Serviços digitais para setor público plataforma.
2. Selecione o ícone de controles de lista ( ) e selecione **Exibir** .
3. Selecione **PSDS** no menu suspenso.

Resultado

A exibição do usuário é alterada e a lista relacionada Itens recebidos pode ser visualizada.

Configure partes relacionadas para itens recebidos

Adicione partes relacionadas a um item recebido no Serviços digitais para setor público para que os contatos, empresas, constituintes ou agências possam obter o nível de acesso correto para executar as ações necessárias para um caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, sn_gsm.constituent, sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent ou sn_gsm.service_manager

Procedimento

1. Navegue até Espaço configurável do CSM E selecione o ícone Listas na barra lateral.
2. Navegar até **Item recebido** > **Tudo**.
3. Selecione o registro ao qual você deseja adicionar as partes relacionadas.
4. Na lista relacionada Partes relacionadas, selecione **Novo** .
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário de registro de partes relacionadas

Campo	Descrição
Tipo	Tipo de grupo relacionado. O tipo de parte relacionada pode ser um contato, consumidor ou um usuário colaborador. Você pode selecionar na lista de configurações de partes relacionadas para os casos fornecidos com o sistema de base: ○ Negócio autorizado ○ Contato autorizado ○ Constituinte autorizado ○ Residência autorizada ○ Agência autorizada ○ Usuário autorizado ○ Constituinte listado ○ Agência listada
Caso	Número do caso gerado automaticamente.
Constituinte, residência ou usuário	Contato responsável pelo caso.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Responsabilidade	Nível de acesso às informações do caso. Quando você seleciona o tipo de parte relacionada, a responsabilidade associada é adicionada por padrão. Se o tipo de parte relacionada for alterado, a responsabilidade que corresponde ao tipo de parte relacionada será atualizada de acordo. **Nota:** Se o tipo de parte relacionada for selecionado, mas o campo Responsabilidade não for preenchido automaticamente, seus contatos não terão acesso ao produto vendido (serviço recebido) e ao caso associado.

6. Selecione **Enviar**.
   As partes relacionadas são adicionadas ao caso.

Resultado
Depois que uma parte relacionada é adicionada ao caso como um representante autorizado com uma função funcional, a parte relacionada pode executar as seguintes ações:

- Encerre um caso.
- Crie um caso para serviço recebido (produto vendido).
- Receba notificações sobre atualizações de caso.
- Atualize as tarefas de caso visíveis para o cliente.
- Adicione comentários e anexos adicionais.
- Aceitar ou rejeitar uma solução.

[store-future: BEGIN review]

Casos de uso em Serviços digitais para setor público

Há várias maneiras de integrar com Serviços digitais para setor público dependendo das necessidades da sua empresa. Esta seção descreve alguns dos casos de uso mais comuns. Você pode implantar cada um desses casos de uso por conta própria ou combiná-los para atender às suas necessidades específicas.

Nota:
Cada ambiente de cliente é diferente. Esses cenários de caso de uso mostram apenas implementações genéricas para os casos de uso declarados. A implementação real pode ser diferente.

- Caso de uso 1
- Caso de uso 2
- Caso de uso 3
- Caso de uso 4

[End]

Configure as funções de usuário no Serviços digitais para setor público

. Serviços digitais para setor público a aplicação usa funções para fornecer acesso a informações, identificar usuários internos e externos, manter a segurança dos dados e estabelecer

Tradução automática

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

diferentes tipos de relacionamentos entre usuários e entidades do setor público. Essas funções fornecem diferentes níveis de acesso aos dados do setor público para ajudar a manter a segurança dos dados.

Serviços digitais para setor público fornece muitas funções funcionais e granulares que você pode atribuir a usuários do setor público.

Você pode atribuir funções a usuários ou grupos que foram configurados no ServiceNow AI Platform®. Um usuário é um indivíduo que pode acessar sua instância e um grupo é um conjunto de usuários que compartilham uma finalidade comum. Os usuários associados a um grupo são listados como membros do grupo. Depois que seus usuários e grupos forem configurados, você poderá atribuir funções a eles.

Para obter mais informações sobre funções, consulte Funções instaladas com Núcleo de serviços digitais para setor público.

Você pode atribuir funções a usuários e grupos usando a configuração assistida ou pode usar o seguinte ServiceNow AI Platform recursos de administração de usuários para criar usuários e grupos e atribuir as funções apropriadas do setor público:

Configurar usuários, grupos e funções

Para	Confira
Criar usuários e grupos	• Crie um usuário . • Crie um grupo de usuários . • Adicione um usuário a um grupo .
Atribua funções a usuários e grupos	• Atribua uma função a um usuário . • Atribua uma função a um grupo .

Componentes e funções instalados com Núcleo de serviços digitais para setor público

Vários tipos de componentes, como tabelas, funções de usuário e fluxos, são instalados quando você ativa o. Núcleo de serviços digitais para setor público plug-in.

Os plug-ins a seguir são ativados quando você habilita Núcleo de serviços digitais para setor público plug-in (sn_gsm):

- Componentes de IU para portais do cliente (com.sn_ciwf_ui_cmpnt)
- Modelo de suporte da agência (com.sn_agency_support_model)
- Tipos de caso do Atendimento ao cliente (com.snc.csm_case_types)
- Portal de atendimento ao cliente (com.glide.service-portal.customer-portal)
- Gestão da base de instalação do Atendimento ao cliente (com.snc.install_base)

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

Tradução automática

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

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Nota:
Para obter informações sobre as funções instaladas quando você ativa o. Núcleo de serviços digitais para setor público plug-in, consulte Funções instaladas com Núcleo de serviços digitais para setor público.

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com Serviços digitais para setor público

Tabela	Descrição
Caso de serviço de governança [sn_gsm_government_service_case]	Tabela de casos de serviço governamental **Nota:** Esta tabela é uma extensão da tabela case [sn_customerservice_case].
Perfil do constituinte [sn_gsm_constituent_profile]	Tabela de perfil do constituinte
Definição do serviço [sn_case_type_selection_list]	Tabela de definição de serviço **Nota:** Esta tabela é uma extensão da tabela Modelo de produto [cmdb_model].
Solicitação de registro do negócio [sn_gsm_business_registration]	Tabela para uma nova solicitação de registro de negócios

Fluxos instalados

Fluxos instalados com Serviços digitais para setor público

Fluxo	Descrição
Criar Bloqueado por registro se a Tarefa do Caso estiver associada a um caso governamental [create_blocked_by_record_if_case_task_is_associated_with_government_case]	Cria um registro Bloqueado por se a Tarefa do Caso estiver associada a um caso governamental.
Crie Bloqueado por registro se o caso governamental precisar de informações do cliente [create_blocked_by_record_if_case_needs_customer_information]	Cria um registro Bloqueado por se o caso do governo precisar de mais informações do cliente.
Resolva Bloqueado por registro se a Tarefa do Caso estiver Encerrada e associada ao Caso do Governo [resolve_blocked_by_record_if_case_task_is_closed_and_associated_with_government_case]	Remove o registro Bloqueado por do Caso do governo associado se o caso do governo for resolvido.
Resolva Bloqueado por registro se as informações do usuário forem fornecidas para o caso do governo	Remove o registro Bloqueado por se a tarefa do caso for encerrada.

Tradução automática

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

Fluxos instalados com Serviços digitais para setor público

Fluxo	Descrição
[resolve_blocked_by_record_if_user_information_is_provided_for_govt_case]	

Funções instaladas com Núcleo de serviços digitais para setor público

. Núcleo de serviços digitais para setor público a aplicação usa funções para fornecer acesso a informações, identificar usuários internos e externos, manter a segurança dos dados e estabelecer diferentes tipos de relacionamentos entre usuários.

Funções principais

Funções constituintes

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
constituinte [sn_gsm.constituent]	Permite que os constituintes solicitem serviços e gerenciem suas informações, casos de serviço governamental e serviços recebidos.	• sn_install_base.sold_product_authorized_consumer • sn_gsm.service_received_read_granular • sn_customerservice.Consumer • sn_gsm.case_write_granular
constituent_agent [sn_gsm.constituent_agent]	Permite que os agentes executem as seguintes ações: • Leia, grave e atualize casos de serviço governamental para todos os constituintes. • Leia, grave e atualize registros constituintes.	• sn_gsm.report_viewer • sn_gsm.case_writer • sn_gsm.service_offered_writer • sn_customerservice.consumer_agent • sn_gsm.constituent_writer • interaction_agent
constituent_contributor [sn_gsm.constituent_contributor]	Permite que os usuários solicitem serviços e levantem casos de serviço governamental em nome de qualquer constituinte.	• sn_customerservice.consumer_contributor • sn_gsm.contributor_creator • sn_customerservice.case_authorized_contributor
constituent_admin [sn_gsm.constituent_admin]	Fornece aos agentes acesso de administrador e permite que eles criem, leiam, atualizem e	sn_gsm.constituent_writer

Tradução automática

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

Funções constituintes

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	excluam registros constituintes.	
constituent_writer [sn_gsm.constituent_writer]	Fornece aos agentes acesso para criar, ler e atualizar registros constituintes.	sn_gsm.constituent_viewer
Gravador de base de instalação de licenças e permissões [sn_gsm_lic_prmt.ib_writer]	Fornece acesso de criação, leitura e gravação aos itens-base de instalação.	sn_gsm_lic_prmt.ib_writer
constituent_viewer [sn_gsm.constituent_viewer]	Fornece aos agentes acesso somente leitura aos registros constituintes.	sn_customerservice.customer_data_viewer
Visualizador de item-base de instalação de licenças e permissões [sn_gsm_lic_prmt.ib_viewer]	Esta função fornece acesso de leitura aos itens-base de instalação	• sn_gsm_lic_prmt.business_agent • sn_gsm_lic_prmt.ib_writer • sn_gsm_lic_prmt.constituent_agent

Funções de negócios

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
business_contact [sn_gsm.business_contact]	Permite que as partes interessadas de negócios solicitem serviços e gerenciem informações, casos de serviço governamental e serviços recebidos.	• sn_customerservice.Consumer • sn_install_base.sold_product_authorized_cor • sn_gsm.service_received_read_granular • sn_gsm.case_write_granular
business_contact_admin [sn_gsm.business_contact_admin]	Fornece a uma parte interessada de negócios acesso de administrador a uma conta de negócios. Esta função tem acesso a todos os dados na conta corporativa.	• sn_customerservice.customer_admin • sn_gsm.business_contact
business_case_manager [sn_gsm.business_case_manager]	Permite que uma parte interessada de negócios gerencie casos de serviço governamental	• sn_customerservice.customer_case_manage • sn_gsm.business_contact

Tradução automática

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

Funções de negócios

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	para uma conta corporativa e contas secundárias associadas. Esta função pode executar as seguintes ações: • Crie um caso em nome de outro contato comercial. • Exiba uma lista de casos pertencentes à empresa. • Edite casos pertencentes à empresa.	
business_contributor [sn_gsm.business_contributor]	Permite que as partes interessadas de negócios solicitem serviços e levantem casos de serviço governamental em nome de qualquer negócio.	• sn_customerservice.relationship_contributor • sn_gsm.contributor_creator • sn_customerservice.case_authorized_contrib
business_partner [sn_gsm.business_partner]	Permite que os parceiros de negócios criem, exibam e editem casos de serviço governamental a partir de sua própria conta ou de uma conta corporativa à qual estão associados.	• sn_customerservice.Partner • sn_gsm.business_contact
business_partner_admin [sn_gsm.business_partner_admin]	Fornece a uma parte interessada de negócios acesso de administrador a uma conta de parceiro. Este usuário pode acessar todos os dados na conta do parceiro e nos casos de serviço	• sn_customerservice.partner_admin • sn_gsm.business_partner • sn_gsm.business_contact • sn_gsm.business_contact_admin

Tradução automática

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

Funções de negócios

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	governamental criados pelos parceiros.	
business_agent [sn_gsm.business_agent]	Permite que os agentes executem as seguintes ações: • Leia, grave e atualize casos de serviço governamental para todas as contas de negócios. • Leia, grave e atualize registros de negócios.	• sn_gsm.report_viewer • sn_gsm.case_writer • sn_gsm.service_offered_writer • sn_customerservice.consumer_agent • sn_gsm.business_writer • interaction_agent
Colaborador de negócios de benefícios sociais [sn_gsm_soc_bnft.business_contributor]	Permite que os usuários solicitem serviço e levantem casos de benefícios sociais em nome de qualquer empresa. Isso permite que as partes interessadas de negócios ajam como solicitantes em nome dos clientes.	• sn_gsm.business_contributor • sn_gsm_soc_bnft.contributor_creator

Tradução automática

Funções do agente da agência

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
agency_agent [sn_gsm.agency_agent]	Permite que os agentes da agência criem e cumpram casos de serviço governamental para as empresas e contatos de negócios associados à agência.	sn_customerservice.svc_location_
agency_constituent_agent [sn_gsm.agency_constituent_agent]	Permite que os agentes da agência criem e cumpram casos de serviço governamental para constituintes e residências associados à agência.	sn_customerservice.svc_location_

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

Funções do agente da agência

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
external_reviewer [sn_gsm_grnt_mgmt.external_reviewer]	Permite que os usuários revisem e pontuem propostas de concessão.	• sn_svc_appl_pgm_mg.reso • sn_svc_appl_pgm_mg.mile • sn_svc_appl_pgm_mg.reso • sn_svc_appl_pgm_mg.sco • sn_svc_appl_pgm_mg.bus • sn_svc_appl_pgm_mg.reso • sn_svc_appl_pgm_mg.sco • sn_svc_appl_pgm_mg.plan
Agente constituinte de licença e permissão [sn_gsm_lic_prmt.constituent_agent]	Permite que os usuários trabalhem em casos de licença e permissão para todos os constituintes. Ele inclui a capacidade de ler, gravar/atualizar todos os casos de licença e permissão e registros constituintes	• sn_gsm.constituent_agent • sn_gsm_lic_prmt.case_wri • sn_gsm_lic_prmt.report_vi • sn_gsm_lic_prmt.lp_viewer • sn_gsm_lic_prmt.manager
agency_contributor [sn_gsm.agency_contributor]	Permite que os agentes da agência solicitem serviços e levantem casos de serviço governamental em nome da agência.	• sn_customerservice.servic • sn_gsm.contributor_creat • sn_customerservice.case_
Colaborador da agência de licença e permissão [sn_gsm_lic_prmt.agency_contributor]	Permite que os usuários solicitem serviço e levantem casos de licença e permissão para sua organização de serviço (local de negócios). Esta função é independente de interna e externa.	• sn_gsm.agency_contribute • sn_gsm_lic_prmt.contribut • sn_gsm_lic_prmt.agency_r
agency_manager [sn_gsm.agency_manager]	Permite que um gerente de agência execute as seguintes ações: • Crie e atualize casos de serviço governamental para constituintes, residências, negócios e contatos comerciais. • Gerencie dados de constituintes e residências associados às agências na hierarquia da agência.	• sn_customerservice.svc_lo • sn_gsm.agency_agent • sn_gsm.agency_constituer

Tradução automática

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

Funções do agente da agência

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	• Gerencie dados de empresas e contatos comerciais associados às agências na hierarquia da agência.	
Gerente da agência de licença e permissão [sn_gsm_lic_prmt.agency_manager]	Permite que os usuários gerenciem dados de agências na hierarquia de agências do gerente.	• sn_gsm.agency_manager • sn_gsm_lic_prmt.agency_ • sn_gsm_lic_prmt.agency_
Agente constituinte da agência de licença e permissão [sn_gsm_lic_prmt.agency_constituent_agent]	Permite que os usuários gerenciem dados de agências na hierarquia de agência do agente constituinte.	• sn_gsm.agency_constitue • contract_manager • decision_table_reader • sn_gsm_lic_prmt.agency_
agency_manager_contributor [sn_gsm.agency_manager_contributor]	Permite que os usuários criem, atualizem, exibam e aprovem casos. Permite que eles registrem e removam a equipe em todas as agências que gerenciam.	• "sn_gsm.business_contrib • sn_gsm.government_agen • sn_gsm.constituent_contr • sn_gsm.government_agen • sn_gsm.agency_manager_ • sn_customerservice.svc_l
Colaborador do gerente da agência de licença e permissão [sn_gsm_lic_prmt.agency_manager_contributor]	Permite que os usuários criem, atualizem, exibam e aprovem casos. Eles também podem registrar e remover funcionários de todas as agências que gerenciam.	• sn_gsm_lic_prmt.business • sn_gsm_lic_prmt.agency_ • sn_gsm_lic_prmt.constitue • sn_gsm_lic_prmt.agency_ • sn_gsm_lic_prmt.agency_ • sn_gsm.agency_manager_
relationship_manager [sn_gsm.agency_relationship_manager]	Permite que os usuários exibam casos em todas as agências externas em que eles têm responsabilidade location_relationship_manager.	• sn_bus_loc.location_relati • sn_gsm.agency_manager_

Tradução automática

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

Funções do agente da agência

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Gerente de agência Core de licenças e permissões [sn_gsm_lic_prmt.agency_manager_core]	Função granular para gerenciar registros da equipe da agência e relacionamentos da equipe com empresas, constituintes e residências para todas as agências na hierarquia.	• sn_gsm.agency_manager_ • contract_manager
Gerenciador de Relacionamento com a Agência de Licença e Permissão [sn_gsm_lic_prmt.agency_relationship_manager]	Permite que os usuários exibam casos em todas as agências externas em que eles têm responsabilidade location_relationship_manager.	• sn_gsm.agency_relationsh • sn_gsm_lic_prmt.agency_r
service_manager [sn_gsm.service_manager]	Permite que um gerente de serviços execute as seguintes ações: • Gerencie todo o trabalho realizado por agentes que trabalham em casos de serviço governamental. • Leia, grave, atualize e exclua todos os casos de serviço governamental. • Leia, grave, atualize e exclua todos os registros de constituinte, negócios e agência.	• sn_gsm.service_offered_a • sn_gsm.service_offered_w • sn_gsm.constituent_agent • sn_gsm.constituent_admin • sn_gsm.business_agent
Agente de tarefa de caso de licença e permissão [sn_gsm_lic_prmt.case_task_agent]	Fornece aos usuários a capacidade de criar e cumprir casos de licença e permissão para os constituintes e residências na agência do agente.	• sn_gsm_lic_prmt.contribut • sn_gsm_lic_prmt.case_vie • sn_gsm.case_task_agent
Visualizador de casos de licença e permissão [sn_gsm_lic_prmt.case_viewer]	Esta função fornece aos usuários acesso somente leitura aos registros de casos de licença e permissão.	• sn_gsm.case_viewer • decision_table_reader • sn_gsm_lic_prmt.case_wri • sn_gsm_lic_prmt.case_tas
Agente de negócios da agência de licença e permissão [sn_gsm_lic_prmt.agency_agent]	Permite que os usuários criem e preencham casos de licença e permissão para as contas e contatos na agência do agente.	• sn_gsm.agency_agent • contract_manager

Tradução automática

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

Funções do agente da agência

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
		• decision_table_reader • sn_gsm_lic_prmt.agency_r
Agente de negócios de licença e permissão [sn_gsm_lic_prmt.business_agent]	Fornece aos usuários a capacidade de trabalhar em casos de licença e permissão para negócios. Ele inclui a capacidade de ler, gravar ou atualizar todos os casos de licença e permissão e registros de negócios.	• sn_gsm_lic_prmt.report_vi • sn_gsm_lic_prmt.case_wri • sn_gsm.business_agent • sn_gsm_lic_prmt.ib_viewe • sn_gsm_lic_prmt.manager
social_benefícios_agency_agent [sn_gsm_soc_bnfts.agency_agent]	Fornece aos usuários a capacidade de criar e atender casos para as contas e contatos na agência do agente.	• sn_gsm.agency_agent • decision_table_reader • contract_manager
social_benefícios_agency_constituent_agent [sn_gsm_soc_bnfts.agency_constituent_agent]	Fornece aos usuários a capacidade de criar e atender casos para os constituintes e residências na agência do agente.	• decision_table_reader • sn_gsm.agency_constitue • contract_manager
social_benefícios_agency_contributor [sn_gsm_soc_bnft.agency_contributor]	Permite que os usuários solicitem serviço e levantem casos de benefícios sociais para sua agência (local de negócios). Esta função é independente de interna e externa.	• sn_gsm.government_agen • sn_gsm_soc_bnft.contribu
social_benefícios_agency_manager [sn_gsm_soc_bnft.agency_manager]	Fornece aos usuários a capacidade de gerenciar dados de agências na hierarquia de agência do gerente.	• sn_gsm_soc_bnft.agency_ • sn_gsm_soc_bnft.agency_ • sn_gsm.agency_manager • sn_gsm_soc_bnfts.agency
social_benefícios_agency_manager_contributor [sn_gsm_soc_bnft.agency_manager_contributor]	Gerencie agências e crie um caso para um negócio, residência ou constituinte na agência ou em qualquer agência secundária.	• sn_gsm_soc_bnft.agency_ • sn_gsm_soc_bnft.business • sn_gsm_soc_bnft.agency_

Tradução automática

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

Funções do agente da agência

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
		• sn_gsm_soc_bnft.constitu • sn_gsm.agency_manager_
social_benefícios_agency_manager_core [sn_gsm_soc_bnft.agency_manager_core]	Função granular para gerenciar registros da equipe da agência e relacionamentos da equipe com empresas, constituintes e residências para todas as agências na hierarquia.	• sn_gsm.agency_manager_ • contract_manager
social_benefícios_agency_relationship_manager [sn_gsm_soc_bnfts.agency_relationship_manager]	Gerencia e monitora todas as atividades realizadas pelas agências. Ele também atua como um ponto de contato interno para as agências.	• sn_gsm_soc_bnft.agency_ • sn_gsm.agency_relationsh
social_benefícios_business_agent [sn_gsm_soc_bnfts.business_agent]	Fornece aos usuários a capacidade de trabalhar em casos de benefícios sociais para negócios. Ele inclui a capacidade de ler/gravar/atualizar todos os casos de benefícios sociais e registros de negócios.	• sn_gsm_soc_bnfts.case_w • sn_gsm_soc_bnft.report_v • sn_gsm.business_agent • sn_gsm_soc_bnft.ib_viewe
Agente de tarefa de caso de benefícios sociais [sn_gsm_soc_bnfts.case_task_agent]	Permite que os usuários trabalhem em tarefas de caso de benefícios sociais.	• sn_gsm_soc_bnfts.case_v • sn_gsm_soc_bnft.contribu • sn_gsm.case_task_agent
Agente constituinte de benefícios sociais [sn_gsm_soc_bnft.constituent_agent]	Fornece aos usuários a capacidade de trabalhar em casos de benefícios sociais para todos os constituintes. Ele inclui a capacidade de ler, gravar/atualizar todos os casos e registros constituintes	• sn_gsm_soc_bnfts.case_w • sn_gsm_soc_bnft.report_v • sn_gsm.constituent_agent • sn_gsm_soc_bnft.ib_viewe
Gerente de benefícios sociais [sn_gsm_soc_bnfts.manager]	Fornece aos usuários a capacidade de gerenciar todo o trabalho realizado por agentes que trabalham em casos de benefícios sociais (constituinte e empresa). Os usuários com esta função têm a capacidade de ler/gravar/atualizar/excluir todos os casos de benefícios sociais e registros constituintes/comerciais.	• sn_gsm_soc_bnft.ib_admi • sn_gsm_soc_bnfts.busines • sn_gsm.government_servi • sn_gsm_soc_bnft.constitu • sn_majorissue_mgt.major_

Tradução automática

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

Funções do agente da agência

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Agente de Relacionamento de Benefícios Sociais [sn_gsm_soc_bnfts.relationship_agent]	Permite que os usuários trabalhem em casos de benefícios sociais somente para clientes com quem eles têm relacionamentos.	• sn_gsm_soc_bnft.report_v • decision_table_reader • sn_gsm.relationship_agen • contract_manager

Administrador e outras funções

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
administrador [sn_gsm.admin]	Fornece ao usuário acesso de administrador delegado às aplicações com escopo criadas no Serviços digitais para setor público plataforma.	sn_gsm.service_manager
service_offered_admin [sn_gsm.service_offered_admin]	Fornece aos usuários acesso de administrador e permite que eles criem, leiam, atualizem e excluam registros de serviços oferecidos e registros de serviços recebidos.	sn_gsm.service_offered_writer
grant_program_manager sn_gsm_grnt_mgmt.program_manager	Fornece aos usuários a função de gerente de programa para criar registros do programa de concessão.	• model_manager • sn_gsm.resource_role_writer • sn_gsm.informational_resource_mapping_wrirter • sn_gsm.business_calendar_entry_viewer • sn_gsm.business_agent • sn_gsm.scoring_framework_writer • sn_doc.reader • sn_gsm.resource_assignment_writer

Tradução automática

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

Administrador e outras funções

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
		• sn_pace.mapping_admin • sn_gsm.milestone_writer • sn_gsm.goal_viewer • sn_gsm.scoring_framework_attribute_writer • sn_gsm.scoring_framework_attribute_writer • sn_gsm.constituent_agent • sn_gsm.planning_item_writer
grant_admin sn_gsm_grnt_mgmt.grant_admin	Fornece aos usuários acesso de administrador e permite que eles criem, leiam, atualizem e editem propostas de concessão na configuração de concessão e nos playbooks de propostas.	• sn_gsm.admin • sn_svc_appl_pgm_mg.grant_program_director
grant_program_director sn_gsm_grnt_mgmt.grant_director	Fornece aos usuários a função de diretor do programa de concessão, que consiste nas funções de gerente do programa de concessão e gerente de serviço governamental.	• sn_gsm_grnt_mgmt.program_manager • sn_gsm.government_service_manager
grant_case_writer sn_gsm_grnt_mgmt.case_writer	Fornece aos usuários acesso para criar, ler e atualizar registros de casos de gestão de concessões.	• sn_gsm_grnt_mgmt.case_viewer • sn_gsm.case_writer • contract_manager

Tradução automática

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

Administrador e outras funções

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
grant_case_viewer sn_gsm_grnt_mgmt.case_viewer	Fornece aos usuários acesso somente leitura para conceder registros de caso de gestão.	• sn_gsm.case_viewer • decision_table_reader • sn_gsm_grnt_mgmt.case_writer
license_permit_admin [sn_gsm_lic_prmt.admin]	Permite que os usuários gerenciem todo o trabalho realizado por agentes que trabalham em casos de licença e permissão (constituinte e empresa). Os usuários com esta função têm a capacidade de ler/gravar/atualizar/excluir todos os casos de licença e permissão e registros constituintes/comerciais.	• sn_gsm_lic_prmt.manager • sn_gsm.admin
social_benefícios_admin [sn_gsm_soc_bnfts.admin]	Fornece acesso de administrador delegado a aplicações com escopo criadas no Playbook de benefícios sociais.	• sn_gsm.admin • sn_gsm_soc_bnfts.manager
Administrador da base de instalação de licenças e permissões [sn_gsm_lic_prmt.ib_admin]	Esta função fornece acesso de criação, leitura, gravação e exclusão aos itens-base de instalação.	• sn_gsm_lic_prmt.ib_writer • sn_gsm_lic_prmt.manager

Tradução automática

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

Administrador e outras funções

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Gravador de casos de licenças e permissões [sn_gsm_lic_prmt.case_writer]	Esta função fornece aos usuários acesso para criar, ler e atualizar registros de casos de licença e permissões.	• sn_gsm_lic_prmt.case_viewer • sn_gsm.case_writer • contract_manager • sn_gsm_lic_prmt.business_agent • sn_gsm_lic_prmt.constituent_agent
service_offered_admin [sn_gsm.service_offered_admin]		
service_offered_writer [sn_gsm.service_offered_writer]	Fornece aos usuários acesso para criar, ler e atualizar registros de serviços oferecidos e registros de serviços recebidos.	sn_gsm.service_offered_viewer
service_offered_viewer [sn_gsm.service_offered_viewer]	Fornece aos usuários acesso somente leitura aos registros de serviços oferecidos e registros de serviços recebidos.	sn_customerservice.customer_data_viewer
case_writer [sn_gsm.case_writer]	Fornece aos agentes acesso para criar, ler e atualizar casos de serviço governamental.	sn_gsm.case_viewer
case_viewer [sn_gsm.case_viewer]	Fornece aos agentes acesso somente leitura a casos de serviço governamental.	Nenhum(a)
contributor_creator [sn_gsm.contributor_creator]	Permite que agentes ou partes interessadas	Nenhum(a)

Tradução automática

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

Administrador e outras funções

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	de negócios criem casos de serviço governamental e está incluído nas funções de colaborador de nível superior. Esta função pode criar casos, mas não pode exibir outros casos.	
relationship_agent [sn_gsm.relationship_agent]	Permite que os agentes trabalhem em casos de serviço governamental para clientes com os quais eles têm relacionamento.	• sn_gsm.report_viewer • sn_customerservice.relationship_agent
relationship_contributor [sn_gsm.relationship_contributor]	Permite que as partes interessadas de negócios levantem casos de serviço governamental em nome dos clientes com os quais têm relacionamento.	• sn_customerservice.relationship_contributor • sn_gsm.contributor_creator • sn_customerservice.case_authorized_contributor
Visualizador de casos de benefícios sociais [sn_gsm_soc_bnfts.case_viewer]	Esta função fornece aos usuários acesso somente leitura aos registros de casos de benefícios sociais.	• sn_gsm.case_viewer • decision_table_reader
Redator de casos de benefícios sociais [sn_gsm_soc_bnfts.case_writer]	Esta função fornece aos usuários acesso para criar, ler e atualizar registros de casos de	• sn_gsm_soc_bnfts.case_viewer • sn_gsm.case_writer • contract_manager

Tradução automática

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

Administrador e outras funções

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	benefícios sociais.	

Funções granulares

Você pode usar funções funcionais e granulares predefinidas instaladas com Serviços digitais para setor público estabelecer relacionamentos entre usuários e entidades do setor público. Essas funções funcionais e granulares fornecem diferentes níveis de acesso aos dados do setor público para ajudar a manter a segurança dos dados.

- Funções funcionais: Um conjunto de funções necessárias para executar uma função ou ação significativa que requer acesso em várias entidades.
- Funções granulares: Funções que fornecem acesso a casos, serviços usados e entidades do setor público relacionadas. Uma ou mais funções granulares podem ser agrupadas como uma função funcional.

Um modelo granular ajuda a proteger os dados concedendo o nível apropriado de acesso às entidades do setor público correspondentes. Com essa funcionalidade, cada função é associada a um conjunto de privilégios ou responsabilidades que determinam o acesso dos usuários a determinadas informações. Você pode ter controle de acesso detalhado definindo políticas granulares que autorizam os indivíduos a acessar as informações necessárias para trabalhar com eficiência e eficácia, ajudando a melhorar a experiência do constituinte.

Por exemplo, se você estender a tabela Caso de serviço governamental ou outras tabelas no Serviços digitais para setor público, você deve replicar as listas de controle de acesso para as tabelas estendidas. Você pode atribuir funções granulares a usuários do setor público para controlar o acesso a essas tabelas estendidas.

Funções granulares

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
case_create_granular [sn_gsm.case_create_granular]	Fornece aos constituintes ou partes interessadas do negócio acesso granular de criação a casos de serviço governamental.	sn_gsm.case_read_granular
case_read_granular [sn_gsm.case_read_granular]	Fornece aos constituintes ou partes interessadas do negócio acesso granular de leitura a casos de serviço governamental.	sn_customerservice.case_read_granular

Tradução automática

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

Funções granulares

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
case_write_granular [sn_gsm.case_write_granular]	Fornece aos constituintes ou partes interessadas do negócio acesso granular de gravação a casos de serviço governamental.	• sn_gsm.case_create_granular • sn_gsm.case_read_granular
service_received_read_granular [sn_gsm.service_received_read_granular]	Fornece aos constituintes ou partes interessadas do negócio acesso granular de leitura aos registros recebidos de serviços.	sn_install_base.sold_product_read_granular
Leitura granular da base de instalação de licenças e permissões [sn_gsm_lic_prmt.ib_read_granular]	Fornece acesso de leitura granular a licenças e permissões emitidas.	• sn_install_base.install_base_read_granular • sn_gsm.business_contact • sn_gsm.constituent
Gerente de agência Core de licenças e permissões [sn_gsm_lic_prmt.agency_manager_core]	Função granular para gerenciar registros da equipe da agência e relacionamentos da equipe com empresas, constituintes e residências para todas as agências na hierarquia.	• sn_gsm.agency_manager_core • contract_manager • sn_gsm_lic_prmt.agency_manager_contributor • sn_gsm_lic_prmt.agency_manager
Criador de Colaborador de Licenças e Permissões [sn_gsm_lic_prmt.contributor_creator]	Permite que os usuários criem casos de licença e permissão e está incluído nas funções de colaborador de nível superior. Só permite a criação de registro, mas	• sn_gsm.contributor_creator • sn_gsm_lic_prmt.agency_contributor • sn_gsm_lic_prmt.business_contributor • sn_gsm_lic_prmt.constituent_contributor • sn_gsm_lic_prmt.relationship_contributor

Tradução automática

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

Funções granulares

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	não permite visibilidade de um registro por conta própria.	
Administrador da base de instalação de benefícios sociais [sn_gsm_soc_bnft.ib_admin]	Esta função fornece acesso de criação, leitura, gravação e exclusão aos itens-base de instalação.	sn_gsm_soc_bnft.ib_writer
Leitura granular da base de instalação de benefícios sociais [sn_gsm_soc_bnft.ib_read_granular]	Fornece acesso de leitura granular aos benefícios sociais emitidos.	sn_install_base.install_base_read_granular
Visualizador de base de instalação de benefícios sociais [sn_gsm_soc_bnft.ib_viewer]	Fornece acesso de leitura aos itens-base de instalação.	Nenhum(a)
Gravador de base de instalação de benefícios sociais [sn_gsm_soc_bnft.ib_writer]	Fornece acesso de criação, leitura e gravação aos itens-base de instalação.	sn_gsm_soc_bnft.ib_viewer

Tradução automática

Funções das partes interessadas de negócios

Parte interessada de negócios para Serviços digitais para setor público inclui plug-ins e funções que fornecem acesso aos recursos das partes interessadas de negócios.

Os administradores com acesso à parte interessada de negócios podem fornecer aos usuários da parte interessada de negócios os direitos às seguintes ações:

- Criar casos em nome de uma empresa ou agência (organização de serviço)
- Exiba casos, tarefas de caso e dados de negócios.
- Aprovar solicitações.

Criar casos em nome dos clientes

Função	Descrição	Contém as funções	Plug-in	Tipo de usuário
Contribuinte constituinte [sn_gsm.constituent_contributor]	Permite que os usuários solicitem serviços e levantem casos de serviço	• sn_customerservice.consumer_contributor • sn_gsm.contributor_creator	com.sn_public_setor_digital_servicos_core	

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

Criar casos em nome dos clientes

Função	Descrição	Contém as funções	Plug-in	Tipo de usuário
	governamental em nome de qualquer constituinte.			
Colaborador constituinte de licença e permissão [sn_gsm_lic_prmt.constituent_contributor]	Esta função permite que os usuários solicitem serviço e levantem casos de licença e permissão em nome de qualquer constituinte. Isso permite que as partes interessadas de negócios ajam como solicitantes em nome dos clientes.	• sn_gsm.constituent_contributor • sn_gsm_lic_prmt.contributor_creator • sn_gsm_lic_prmt.agency_manager_contributor		
Colaborador de negócios [sn_gsm.business_contributor]	Permite que as partes interessadas de negócios solicitem serviços e levantem casos de serviço governamental em nome de qualquer negócio.	• sn_customerservice.relationship_contributor • sn_gsm.contributor_creator	com.sn_public_sector_digital_services_core	
Colaborador de negócios com licença e permissão [sn_gsm_lic_prmt.business_contributor]	Esta função permite que os usuários solicitem serviço e levantem casos de licença e permissão em nome de qualquer empresa. Isso permite que as partes interessadas de negócios ajam como solicitantes em nome dos clientes.	• sn_gsm.business_contributor • sn_gsm_lic_prmt.contributor_creator • sn_gsm_lic_prmt.agency_manager_contributor		
Colaborador de relacionamento [sn_gsm.relationship_contributor]	Permite que as partes interessadas de negócios levantem casos de serviço governamental em nome dos clientes com os quais têm um relacionamento.	• sn_customerservice.relationship_contributor • sn_gsm.contributor_creator	com.sn_public_sector_digital_services_core	

Tradução automática

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

Criar casos em nome dos clientes

Função	Descrição	Contém as funções	Plug-in	Tipo de usuário
Colaborador de relacionamento de licença e permissão [sn_gsm_lic_prmt.relationship_contributor]	Permite que os usuários levantem casos de licença e permissão em nome dos clientes com quem eles têm relacionamentos. Isso permite que o acesso das partes interessadas da empresa aja como solicitante em nome dos clientes.	• sn_gsm.relationship_contributors • n_gsm_lic_prmt.contributor_creator		
Editor de Colaborador de Licença e Permissão [sn_gsm_lic_prmt.contributor_editor]	Concede acesso de gravação restritivo aos campos no formulário Caso de licença e permissão.	• sn_gsm.contributor_creator • sn_gsm_lic_prmt.case_task_agent		
Colaborador constituinte de benefícios sociais [sn_gsm_soc_bnft.constituent_contributor]	Esta função permite que os usuários solicitem serviço e levantem casos de benefícios sociais em nome de qualquer constituinte. Isso permite que as partes interessadas de negócios ajam como solicitantes em nome dos clientes.	• sn_gsm.constituent_contributor • sn_gsm_soc_bnft.contributor_creator		
Criador de Colaborador de Benefícios Sociais [sn_gsm_soc_bnft.contributor_creator]	Permite que os usuários criem casos de benefícios sociais e está incluído nas funções de colaborador de nível superior. Só permite a criação de registros, mas não permite a visibilidade de um registro por conta própria.	• sn_gsm.constituent_contributor • sn_gsm_soc_bnft.contributor_creator		
Editor Colaborador de Benefícios Sociais [sn_gsm_soc_bnft.contributor_editor]	Concede acesso de gravação restritivo aos campos no formulário Caso de benefícios sociais.	sn_gsm.contributor_creator		

Tradução automática

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

Criar casos em nome dos clientes

Função	Descrição	Contém as funções	Plug-in	Tipo de usuário
Colaborador de Relacionamento de Benefícios Sociais [sn_gsm_soc_bnft.relationship_contributor]	Permite que os usuários levantem casos de benefícios sociais em nome de clientes com quem eles têm relacionamentos. Isso permite que o acesso das partes interessadas da empresa aja como solicitante em nome dos clientes.	• sn_gsm.relationship_contributor • sn_gsm_soc_bnft.contributor_creator		

Criar casos em nome das agências

Função	Descrição	Contém as funções	Plug-in	Tipo de usuário
Colaborador da agência [sn_gsm.agency_contributor]	Permite que os agentes da agência solicitem serviços e levantem casos de serviço governamental em nome da agência.	• sn_customerservice.service_organization_contributor • sn_gsm.contributor_creator	Modelo de suporte da agência (com.sn_agency_support_model)	Interno e externo

Exiba casos, tarefas de caso e dados do cliente

Função	Descrição	Contém as funções	Plug-in	Tipo de usuário
Visualizador de casos [sn_gsm.case_viewer]	Fornece aos agentes acesso somente leitura a casos de serviço governamental.	Nenhum(a)	com.sn_public_setor_digital.services_core	digital
Visualizador do constituinte [sn_gsm.constituent_viewer]	Fornece aos agentes acesso somente leitura aos registros constituintes.	sn_customerservice.customer_data_viewer	com.sn_public_setor_digital.services_core	digital
Visualizador de negócios [sn_gsm.business_viewer]			com.sn_public_setor_digital.services_core	digital
Visualizador de serviços oferecidos [sn_gsm.service_offered_viewer]	Fornece aos usuários acesso somente leitura aos registros de serviços oferecidos e registros de serviços recebidos.	sn_customerservice.customer_data_viewer	com.sn_public_setor_digital.services_core	digital

Tradução automática

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

Exiba casos, tarefas de caso e dados do cliente

Função	Descrição	Contém as funções	Plug-in	Tipo de usuário
Visualizador de serviços governamentais recebidos [sn_gsm.service_received_viewer]	Fornece aos usuários acesso somente leitura aos registros recebidos de serviços.		com.sn_public_sector_digital_services_core	Interno

Exibir relatórios e painéis

Função	Descrição	Contém as funções
report_viewer [sn_gsm.report_viewer]	Permite que os usuários exibam relatórios no Serviços digitais para setor público plataforma.	Nenhum(a)
grant_management_report_viewer sn_gsm_grnt_mgmt.report_viewer	Permite que os usuários exibam relatórios sobre os playbooks de gestão de concessões.	Nenhum(a)
Visualizador de relatórios de licença e permissão [sn_gsm_lic_prmt.report_viewer]	Permite que os usuários exibam relatórios no Serviços digitais para setor público plataforma.	sn_gsm.report_viewer
social_benefit_report_viewer [sn_gsm_soc_bnft.report_viewer]	Fornece aos usuários acesso para exibir relatórios Playbook de benefícios sociais.	sn_gsm.report_viewer

Nota:
Clientes que compraram um Serviços digitais para setor público A assinatura pode fornecer aos usuários interessados de negócios direitos às ações listadas em Parte interessada de negócios para Gestão de atendimento ao cliente .

Funções baseadas em persona em Serviços digitais para setor público

As funções e personas ajudam você a entender as diferentes funções envolvidas no Serviços digitais para setor público.

Serviços digitais para setor público oferece suporte a usuários com as seguintes funções de trabalho básicas (personas).

Personas são definidas como as funções individuais que executam tarefas diferentes em Serviços digitais para setor público.

Personas do setor público

Função de trabalho	Descrição
Administrador	Administrador do sistema, que tem acesso a todos os recursos, funções e dados do sistema, independentemente das restrições de segurança:

Tradução automática

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

Personas do setor público

Função de trabalho	Descrição
	• Administra apps com escopo específicos criados usando diferentes tipos de caso. • Gerencia as informações dos constituintes.
Constituinte	Usuário final, como um cidadão, residentes, visitantes, veteranos: • Solicita serviços de agências governamentais. • Rastreia a resolução de solicitações.
Parte interessada da empresa	Usuário final, como proprietário da empresa, contato comercial, parceiro de negócios: • Solicita serviços de agências governamentais. • Rastreia a resolução de solicitações.
Agente do governo	Executante, como agente constituinte, agente de negócios, agente de agência: • Trabalha em casos de serviço governamental para todos os constituintes. Pode ler, gravar e atualizar todos os casos de serviço governamental e registros de perfil. • Pode pertencer a equipes ou agências específicas. • Pode trabalhar em tipos de caso específicos (por exemplo, licenças ou desemprego).
Colaborador	Parte interessada ou solicitante de negócios para constituintes: • Ajude constituintes ou empresas com os serviços de que eles precisam. • Envia solicitações em nome dos constituintes e atua como proxy.
Gerente de serviço governamental	Gerente de serviços constituintes e de negócios e agentes que oferecem suporte aos serviços constituintes: • Administra serviços entregues aos constituintes, partes interessadas de negócios e agência. • Pode ler, gravar, atualizar e excluir todos os casos de serviço governamental. • Pode ler, gravar, atualizar e excluir todos os registros de constituinte, negócios e agência. • Melhora a entrega de serviços e a satisfação do constituinte.

Propriedades instaladas com o Serviços digitais para setor público

Use as propriedades do sistema que são adicionadas com a ativação do Serviços digitais para setor público aplicação para configurar o controle de acesso aos dados da aplicação.

Tradução automática

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

Essas propriedades estão disponíveis para Serviços digitais para setor público.

Nota:
Todas essas propriedades estão localizadas na tabela Propriedades do sistema [sys_properties]. Para acessar a tabela, insira `sys_properties.list` no filtro de navegação.

Propriedades instaladas com o Serviços digitais para setor público

Propriedade	Descrição
glide.enforce_security_scope.sn_gsm_info_req	Controla o acesso aos dados do playbook para Information Request Playbook recurso. Se esta propriedade estiver definida como falsa, as ACLs de todos os escopos serão consideradas ao conceder acesso aos dados do playbook na tabela mestre de escopo. Isso exporia os dados do Information Request Playbook. • Tipo: booleano • Valor padrão: verdadeiro • Local: Tabela Propriedade do sistema [/sys_properties_list.do]
glide.enforce_security_scope.sn_gsm	Controla como os dados da aplicação da aplicação Serviços digitais do setor público são acessados. Se esta propriedade estiver definida como falsa, o acesso aos dados da aplicação nas tabelas globais da aplicação Serviços digitais do setor público poderá ser acessível com base nas ACLs (Access Control Lists, listas de controle de acesso) dessas tabelas globais. Se esta propriedade estiver definida como verdadeira, o acesso aos dados residentes em tabelas globais será avaliado somente com base nas ACLs enviadas diretamente no app Serviços digitais do setor público. Definir esta propriedade como falsa pode levar à divulgação de informações de ACLs permissivas. • Tipo: booliano • Valor padrão: verdadeiro • Local: Tabela Propriedade do sistema [/sys_properties_list.do]
glide.enforce_security_scope.sn_gsm_lic_prmt	Determina se somente as ACLs (Access Control Lists, listas de controle de acesso) no plug-in Licença e permissão serão usadas para determinar o

Tradução automática

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

Propriedades instaladas com o Serviços digitais para setor público

Propriedade	Descrição
	acesso ao escopo ou se as ACLs de todos os escopos serão consideradas. Se esta propriedade estiver definida como verdadeira, os dados dos Playbooks de licença e permissão serão protegidos nas tabelas principais de escopo, considerando somente as ACLs do escopo sn_gsm_lic_prmt para conceder acesso. Se esta propriedade estiver definida como falsa, os dados Playbooks de licença e permissão serão expostos nas tabelas principais de escopo, considerando as ACLs de todos os escopos para conceder acesso. Por exemplo, o administrador DE TI pode acessar os dados de Playbooks de licença e permissão quando esta propriedade está definida como falsa. • Tipo: booliano • Valor padrão: verdadeiro • Local: Tabela Propriedade do sistema [/sys_properties_list.do]

Plug-ins instalados com Serviços digitais para setor público

Esses plug-ins são instalados com Serviços digitais para setor público se eles ainda não estiverem ativos.

Plug-ins instalados com Núcleo de serviços digitais para setor público

Plug-ins instalados com Gestão de concessões

Os plug-ins a seguir são instalados com Gestão de concessões(com.sn_gsm_grants):

- Playbook de concessões (com.sn_gsm_grants)
- Estrutura de objetivos (com.snc.goal_framework)
- Componente de orientação (com.sn_component_guidance_experience)
- Modelo expandido e classes de ativo (com.sn_ent)
- Núcleo de serviços digitais do setor público (com.sn_public_setor_digital_services_core)
  - Tipos de caso do Atendimento ao cliente (com.snc.csm_case_types)
  - Gestão da base de instalação do Atendimento ao cliente (com.snc.install_base)
  - Modelo de suporte da agência (com.sn_agency_support_model)
  - Portal de atendimento ao cliente (com.glide.service-portal.consumer-portal)
- Playbooks da Gestão de atendimento ao cliente (com.sn_csm_playbook)
- Processador de documentos (com.sn_doc_processor)

Tradução automática

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

- Modelos de documento (com.sn_doc)
- Gestão de programas de candidatos ao serviço (com.sn_svc_appl_pgrm_mgmt)
  - Item de planejamento principal (com.sn_align_core)
  - Atributos de planejamento Core (com.sn_plng_att_core)
  - Marcos (com.sn_milestones)
  - Gestão de recursos (com.snc.resource_management)
  - Planejamento de portfólio (com.sn_align_ws)
  - Planejamento estratégico (com.sn_apw_advanced)
  - Informações do candidato ao serviço (com.sn_svc_appl_info)

Plug-ins instalados com Playbook de benefícios sociais

Os plug-ins a seguir são instalados com Playbook de benefícios sociais(com.sn_gsm_social_benefits):

- IU do Mecanismo de código (com.sn_pace_builder)
- Mecanismo de código (com.sn_pace)
- Modelo expandido e classes de ativo (com.sn_ent)
- Núcleo de serviços digitais do setor público (com.sn_public_setor_digital_services_core)
  - Tipos de caso do Atendimento ao cliente (com.snc.csm_case_types)
  - Gestão da base de instalação do Atendimento ao cliente (com.snc.install_base)
  - Modelo de suporte da agência (com.sn_agency_support_model)
  - Portal de atendimento ao cliente (com.glide.service-portal.consumer-portal)
- Playbooks da Gestão de atendimento ao cliente (com.sn_csm_playbook)
- Processador de documentos (com.sn_doc_processor)
- Informações do candidato ao serviço (com.sn_svc_appl_info)

Plug-ins instalados com Playbook para licenças e permissões

Os plug-ins a seguir são instalados com Playbook para licenças e permissões(com.sn_gsm_lic_prmt):

- Modelos de documento (com.snc.document_templates)
- Modelo expandido e classes de ativo (com.sn_ent)
- Núcleo de serviços digitais do setor público (com.sn_public_setor_digital_services_core)
  - Tipos de caso do Atendimento ao cliente (com.snc.csm_case_types)
  - Gestão da base de instalação do Atendimento ao cliente (com.snc.install_base)
  - Modelo de suporte da agência (com.sn_agency_support_model)
  - Portal de atendimento ao cliente (com.glide.service-portal.consumer-portal)
- Playbooks da Gestão de atendimento ao cliente (com.sn_csm_playbook)
- Processador de documentos (com.sn_doc_processor)
- Informações do candidato ao serviço (com.sn_svc_appl_info)

Tradução automática

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

Plug-ins instalados com Information Request Playbook

Os plug-ins a seguir são instalados com Information Request Playbook(com.sn_gsm_info_req):

- Gestão de documentos (com.snc.platform_document_management)
- Núcleo de serviços digitais do setor público (com.sn_public_setor_digital_services_core)
  - Tipos de caso do Atendimento ao cliente (com.snc.csm_case_types)
  - Gestão da base de instalação do Atendimento ao cliente (com.snc.install_base)
  - Modelo de suporte da agência (com.sn_agency_support_model)
  - Portal de atendimento ao cliente (com.glide.service-portal.consumer-portal)
- Playbooks da Gestão de atendimento ao cliente (com.sn_csm_playbook)

Plug-ins instalados com Playbook de solicitação de serviços

Os plug-ins a seguir são instalados com Playbook de solicitação de serviços(com.sn_gsm_srvc_req):

- Núcleo de serviços digitais do setor público (com.sn_public_setor_digital_services_core)
  - Tipos de caso do Atendimento ao cliente (com.snc.csm_case_types)
  - Gestão da base de instalação do Atendimento ao cliente (com.snc.install_base)
  - Modelo de suporte da agência (com.sn_agency_support_model)
  - Portal de atendimento ao cliente (com.glide.service-portal.consumer-portal)
- Playbooks da Gestão de atendimento ao cliente (com.sn_csm_playbook)
- Mapa geográfico (opcional) (sn_geo_map)

Plug-ins instalados com Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS)

Os plug-ins a seguir são instalados com Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS)(com.sn_psds_gen_ai):

Now Assist Platform (com.sn_genai_platform)

Plug-ins opcionais disponíveis para Serviços digitais para setor público e aplicativos relacionados

Mapa geográfico (sn_geo_map) para Playbook de solicitação de serviços

[store-future: BEGIN review]

Dados de demonstração instalados com Serviços digitais para setor público

Os dados de demonstração disponíveis com Serviços digitais para setor público fornece amostras dos tipos de dados para ilustrar seu uso.

Playbook para licenças e permissões

Os dados de demonstração incluídos com Playbook para licenças e permissões fornece uma amostra do processo de ponta a ponta de uma solicitação de licença de pesca. Para obter

Tradução automática

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

mais informações, sobre este caso de uso, consulte Casos de uso em Serviços digitais para setor público.

Information Request Playbook

Os dados de demonstração incluídos com Information Request Playbook fornece.

Playbook de solicitação de serviços

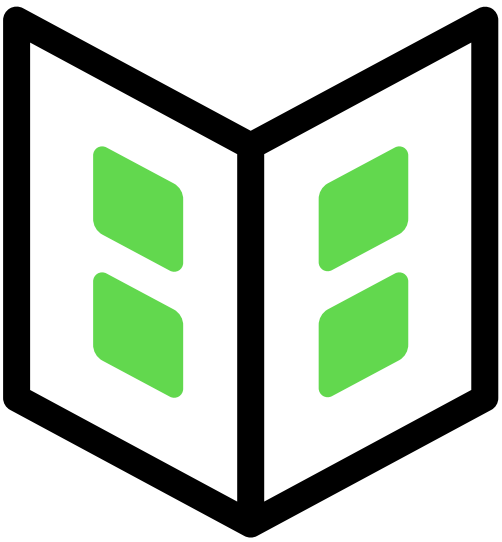
Os dados de demonstração incluídos com Playbook de solicitação de serviços fornece.

[End]

Configurar espaços do agente em Serviços digitais para setor público

Configure espaços do agente e aumente a eficiência otimizando interfaces, configurando playbooks, configurando a gestão e roteamento de casos e integrando ferramentas para um tratamento de casos sem problemas.

Playbooks



Configure playbooks para ajudar a orientar os agentes governamentais durante o ciclo de vida de um caso de serviço público.

Espaço configurável do Customer Service Management

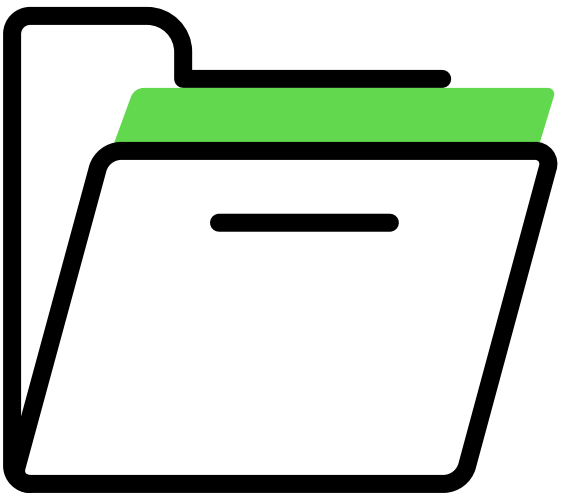


Configure o Espaço configurável do CSM para fornecer aos agentes as ferramentas necessárias para responder às perguntas dos constituintes e resolver solicitações com eficiência.

Tradução automática

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

Gestão de casos



Configure suas ferramentas de gestão de casos para otimizar o tratamento de casos.

Roteamento e atribuição de casos

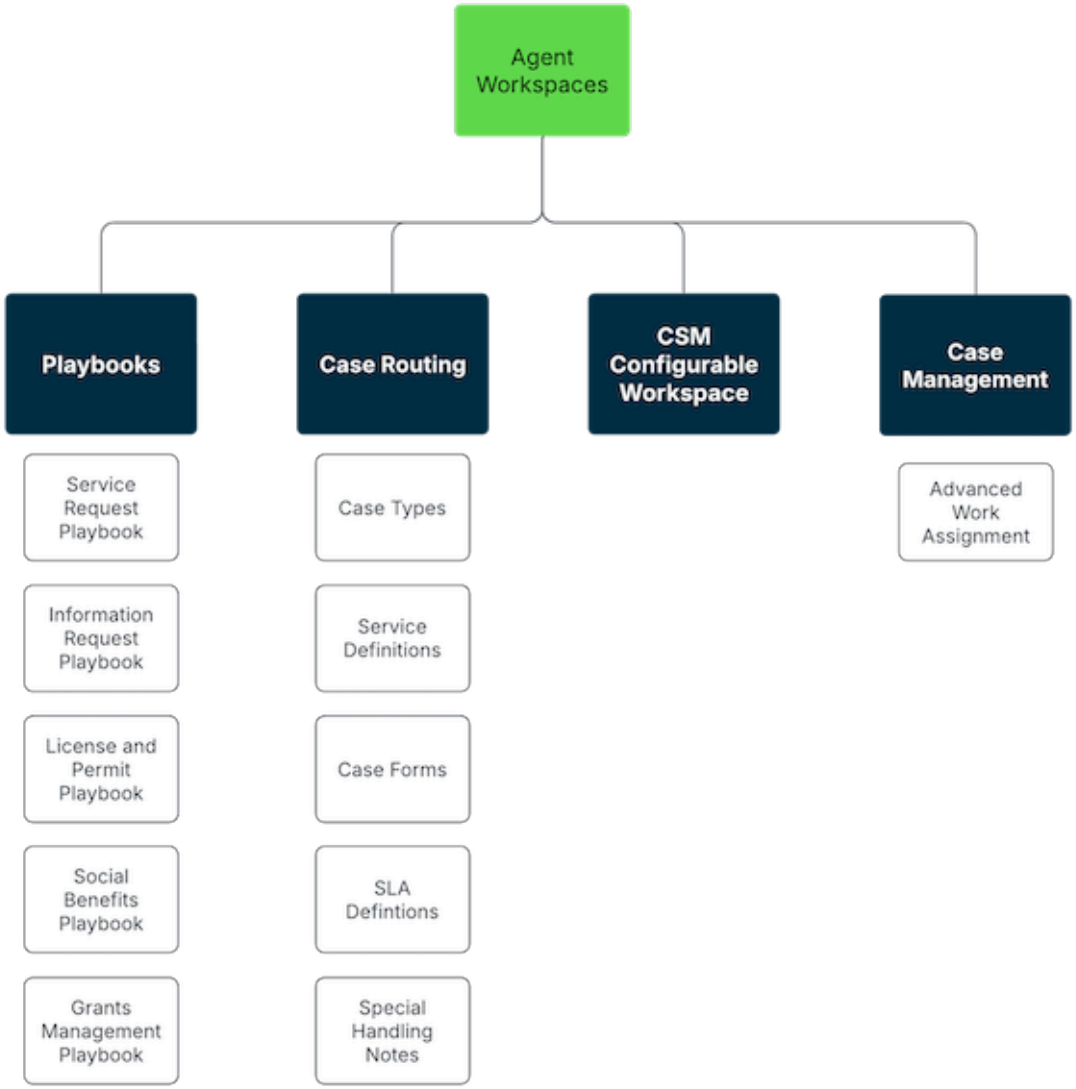


Use Advanced Work Assignment (AWA) para rotear automaticamente casos para os agentes de serviço governamental apropriados no Espaço configurável do CSM.

Tradução automática

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

Visão geral dos espaços do agente



Playbooks

Instale um ou mais aplicativos de playbook com Serviços digitais para setor público. Essas ferramentas fornecem um fluxo de trabalho de ponta a ponta para lidar com solicitações de serviço público enviadas por residentes, permitindo que os agentes resolvam casos de forma rápida e eficiente.

CSM Configurable Workspace

Configure o Espaço configurável do CSM e expanda a IU do espaço para otimizar os processos de serviço governamental do agente. Esta interface do usuário fornece aos agentes as ferramentas necessárias para responder às perguntas dos constituintes e resolver problemas com eficiência.

Roteamento e atribuição de casos

Configurar Atribuição avançada de trabalho No Espaço configurável do CSM para rotear e atribuir casos automaticamente aos agentes apropriados com base em sua disponibilidade, capacidade e habilidades. Esta configuração ajuda a melhorar a eficiência e os tempos de resposta.

Gestão de casos

Tradução automática

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

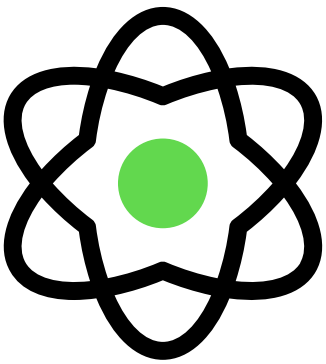
Configure suas ferramentas de gestão de casos para gerenciar casos com eficiência configurando recursos que permitem que você e seus constituintes criem, resolvam e categorizem casos. Defina tipos de caso para diferentes serviços públicos, configure definições de serviço para vincular serviços e tipos de caso e permita acompanhamento e resolução precisos.

Instale e configure playbooks em Serviços digitais para setor público

Instale um ou mais aplicativos de playbook disponíveis para uso com Serviços digitais para setor público. Em seguida, você pode configurar os recursos disponíveis para enviar solicitações e solicitações de roteamento para os agentes.

As aplicações a seguir estão disponíveis com Serviços digitais para setor público que permitem que você crie e use playbooks como um fluxo de trabalho de ponta a ponta para lidar com aplicações e solicitações constituintes. Para obter mais informações sobre como instalar e configurar cada playbook, consulte as páginas correspondentes abaixo.

Gestão de concessões



Manipule aplicações para concessões enviadas por usuários do setor público.

Playbook de benefícios sociais



Lidar com aplicações para programas de benefícios sociais.

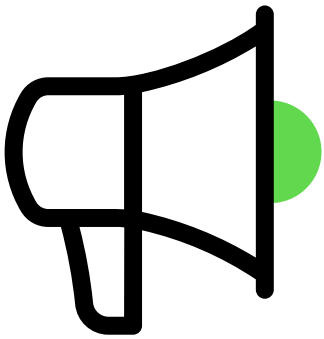
Playbook para licenças e permissões



Lidar com solicitações de licença e permissão.

Tradução automática

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

Information Request Playbook	Playbook de solicitação de serviços	
		
Lidar com solicitações públicas de registro e informações.	Lidar com solicitações de serviço não emergenciais.	

Configuração da Gestão de concessões

Instale o. Gestão de concessões, que permite que os usuários enviem e rastreiem solicitações de gestão de concessões e fornece aos agentes governamentais um processo predefinido para lidar e resolver essas solicitações. Em seguida, você pode configurar os recursos disponíveis para enviar solicitações e solicitações de roteamento para os agentes.

Como um usuário com a função de administrador, conclua as tarefas de configuração a seguir para configurar Gestão de concessões, depois de instalar o. Núcleo de serviços digitais do setor público aplicação.

Tarefas de configuração para Gestão de concessões

Tarefa	Descrição
Instalar Gestão de concessões para Serviços digitais para setor público	Instalar Gestão de concessões em ServiceNow® Store.
Roteie automaticamente as solicitações de benefício social usando Atribuição avançada de trabalho	Use ServiceNow Atribuição avançada de trabalho(AWA aplicação para rotear e atribuir solicitações de concessão a agentes designados.
Configure perguntas de pré-qualificação em Gestão de concessões	Configure o mecanismo da estrutura de qualificação para permitir que os agentes confirmem se um candidato está qualificado para a concessão específica que está sendo solicitada.

Principais recursos que oferecem suporte aos fluxos de trabalho da Gestão de concessões

Principal ServiceNow recursos que são aproveitados para oferecer suporte ao Gestão de concessões os fluxos de trabalho são:

Tradução automática

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

- Processador/gestão de documentos: gerencie documentos internos com controle de versão, segurança e integração de fluxo de trabalho. Solicitar e verificar documentos de candidatos.
- Playbooks : Forneça um guia visual passo a passo para que candidatos e agentes concluam os principais processos.
- Policy as Code Engine (PaCE) : Simplifique a criação, a manutenção e o uso de critérios de triagem com um mecanismo de regras low-code.
- Widgets do portal configuráveis: Use componentes de IU pré-criados para facilitar a configuração e modificação do portal.
- Avaliação inteligente Melhorar a criação e a manutenção de perguntas da aplicação.
- Árvores de decisão : Fornecer uma abordagem estruturada e passo a passo para pré-triagem de possíveis candidatos.

Instalar Gestão de concessões para Serviços digitais para setor público

Você pode instalar o. Gestão de concessões aplicação (com.sn.gsm_grants) se você tiver a função de administrador.A aplicação inclui dados de demonstração e instalações relacionadas ServiceNow® Store aplicações e plug-ins se ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Determinados recursos no Gestão de concessões as aplicações estão disponíveis com base no seu ServiceNow direitos e podem exigir a instalação de outros ServiceNow aplicações e ativação de plug-ins específicos.

Nota:
Instale o. Playbooks da Gestão de atendimento ao cliente aplicação para habilitar a experiência do playbook.

- Revise Playbook de gestão de concessões lista de aplicações no ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Função necessária: administrador

Procedimento

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

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

   Na lista ao lado de **Instalar** , as versões disponíveis para você são exibidas.
3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Revisar detalhes da instalação que é exibida, todas as dependências instaladas junto com sua aplicação são listadas.

Tradução automática

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

4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração são os registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.
6. Selecione **Instalar**.

Configure perguntas de pré-qualificação em Gestão de concessões

A Configuração do programa de gestão de concessões permite que os gerentes do programa de concessão usem árvores de decisão para definir uma série de perguntas de pré-qualificação para verificar se os candidatos se qualificam para o programa.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

. Gestão de concessões incorpora o uso de critérios de pré-qualificação, uma série de perguntas que podem ser feitas a um candidato para determinar se ele está qualificado para se candidatar a uma concessão. O objetivo é desviar propostas em que o candidato não é elegível para obter uma concessão.

Para configurar as perguntas de pré-qualificação para um novo Programa de concessão:

Procedimento

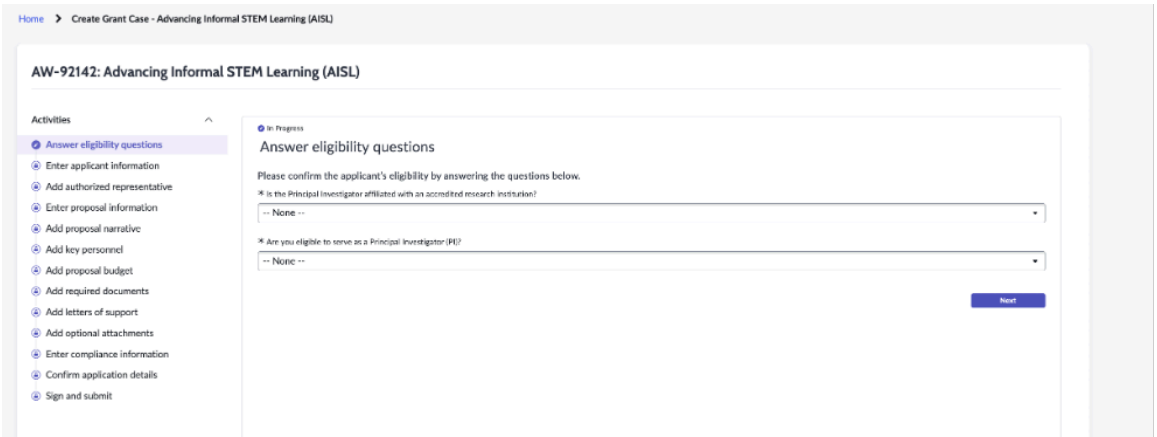
1. Abra o. Gestão de concessões e navegue até **Configurar aplicação** fase.
2. Selecione qual árvore de Decisão assistida o candidato deve ver no Questionário de perguntas de qualificação antes que a proposta seja iniciada.
   Para criar um novo questionário, selecione **Abra a lista de árvores de decisão** .
3. Selecione **Novo** Para abrir um novo formulário de registro Árvore de decisão no qual você pode definir os detalhes da sua árvore de decisão.
4. No formulário, preencha os campos.
5. Selecione **Enviar** para criar o registro de árvore de decisão.
6. Selecione **Aberto no Builder** Para abrir o construtor de árvore de decisão, no qual você pode adicionar perguntas, definir lógica de ramificação e definir critérios de qualificação.
7. Selecione **Novo** Nó, insira o nome do nó e selecione a tabela de referência relevante.
   Insira Pré-elegibilidade Como o nome do nó e selecione Caso de gestão de concessões como a tabela de referência.
8. Selecione **Adicionar pergunta** E insira a pergunta desejada.
9. Selecione **Opção** No campo Tipo de resposta e forneça opções Sim e. Não .
10. Selecione **Salve e feche** .
11. Selecione **.** Ícone abaixo do nó de pré-qualificação para adicionar um novo caminho e nó.
12. Selecione **Novo caminho** Para definir um caminho de ramificação do nó de pré-qualificação.
    Este será o caminho qualificado.
13. Selecione **Enviar** para salvar a nova árvore de decisão.
14. Defina o Nome do caminho como **Caminho qualificado** .
15. Selecione as condições e insira suas respostas.
16. Selecione **Salve e feche** para salvar a configuração do caminho.

Tradução automática

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

17. Selecione **Adicionar nó** Em Caminho qualificado, selecione **Propor uma orientação como resultado** e selecione **Continuar** .
18. Defina o nome do nó como **Qualificado** e defina a orientação como **Concede pré-qualificação** .
19. Marque a caixa de seleção ao lado de **Qualificado** e selecione **Salve e feche** .
20. Defina a Orientação para **Caminho não qualificado** E insira o nome do nó como **Não qualificado** .
21. Selecione **Concede pré-qualificação** Em Orientação, desmarque a caixa de seleção para **Qualificado** .
22. Selecione **Salve e feche** .
23. Selecione **Ativar** Para publicar a árvore de decisão para uso no Programa de concessão.

Resultado



Quando os candidatos prosseguem para responder a perguntas de qualificação, eles recebem o questionário que você acabou de criar usando a árvore de decisão. Com base em suas respostas:

- Se qualificado, eles verão uma mensagem de sucesso e a opção de prosseguir com a proposta
- Se não for qualificado, uma mensagem indicará que ele pode não ser qualificado e sugerirá a revisão da resposta.

Configure uma política de retenção para casos de concessão em Gestão de concessões

Configure uma Regra de arquivamento para limpar automaticamente casos de concessão ativos e seus dados associados após um período definido.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Arquivamento do Sistema** > **Regras de Arquivamento**.
2. Selecione **Arquivar casos de concessão após 3 anos** registro.
   Uma regra de retenção que verifica se há casos criados há 3 anos E encerrados está habilitada por padrão.
3. Modifique as condições que você deseja mudar com base nos requisitos de regra de retenção da sua agência. Você pode adicionar uma condição adicional, como adicionar uma condição para ignorar registros que estão sendo auditados, à regra de retenção usando qualquer um dos campos da tabela Caso de concessão.
4. Em Links relacionados, selecione **Recalcular estimativa de arquivamento** calcular estimativa de arquivamento dos registros antes de executar a regra.

Tradução automática

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

A estimativa será preenchida no campo Estimativa de registro.

5. Execute a Regra de arquivamento selecionando **Executar Arquivar agora** .

Resultado

Todos os casos que correspondem aos seus critérios de retenção agora são limpos.

Configure uma moeda em Gestão de concessões

Gestão de concessões atualmente, o oferece suporte somente ao modo de moeda única.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Nota:
Isso pode ter implicações de configuração em todas as aplicações da ServiceNow em sua instância. Verifique as configurações RCA de outras aplicações após concluir este procedimento.

Procedimento

1. Navegue até **Todos** e no filtro de navegação, insira `sys_properties.list` .
2. Na coluna Nome, pesquise `glide.i18n.single_currency` e selecione o registro para abri-lo.
3. Defina o valor como **verdadeiro** .
4. Navegue até **Todos** e no filtro de navegação, insira `sys_properties.list` .
5. Na coluna Nome, pesquise **glide.i18n.single_currency.code** e selecione o registro de propriedade para abri-lo.
6. No campo Valor, insira o código da moeda ISO de três letras para a moeda de destino.
   Por exemplo, para definir a moeda como USD, insira `USD` .
7. Navegue até **Todos** e no filtro de navegação, insira `sys_properties.list` .
8. Pesquisar `glide.system.locale` e abra o registro de propriedade.
9. Defina o valor da localidade desejada para a moeda.
   O valor está no formato `Idioma.País` , Em que Idioma é um código de idioma ISO 639 e País é um código de idioma ISO 3166. Para definir a localidade como os EUA, insira `pt.US` .
10. Navegar até **Tudo** > **Localização do Sistema** > **Moedas**.
11. Abra o registro de cada moeda que você deseja desmarcar e desmarque a caixa de seleção para **Ativo** .

Configurar privilégios de acesso restrito do solicitante do Pace

Defina o acesso entre escopos a uma aplicação, recurso de aplicação (como uma função de controle de acesso, uma regra de negócios, uma ação de IU ou uma inclusão de script) ou evento. Você pode usar um RCA solicitado para conceder acesso aos aplicativos da loja aos recursos protegidos no ServiceNow AI Platform.

Antes de Iniciar

Nota:
Isso pode ter implicações de configuração em todas as aplicações da ServiceNow em sua instância. Verifique as configurações RCA de outras aplicações após concluir este procedimento.

Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Procedimento

1. No espaço de ritmo, navegue até **Tudo** > **Políticas** > **Minhas Políticas**.
2. Selecione **Novo**.
3. Selecione **Nova política em branco** .
4. Insira um Nome de política e selecione **Salvar** .
5. Navegar até **Aplicação do sistema** > **Privilégios de acesso restrito do solicitante à aplicação**
6. Em Filtro de coluna da aplicação, insira Política como Mecanismo de código .
7. No filtro da coluna Escopo de origem, insira Gestão do programa de candidatos ao serviço e execute o filtro.
8. Abra cada registro e altere o valor do campo Status para **Permitido** .

Configure funções de acesso de leitura/gravação para a equipe do programa interno de Gestão de concessões

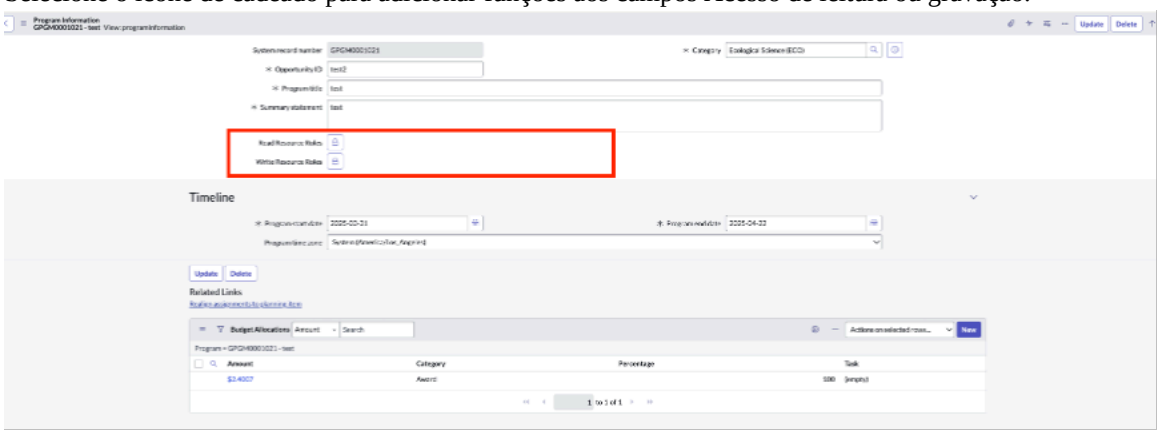
Em um Programa de concessão, o determinado acesso é concedido a cada usuário da equipe do programa interno caso a caso. Como administrador, você pode delegar acesso de leitura/gravação a usuários em equipes internas mapeando funções específicas para acesso de leitura/gravação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Programa de subsídio** > **Tudo**.
2. Abra o Registro do programa de concessão para o qual você deseja configurar as funções de acesso de leitura/gravação.
3. Selecione o menu de contexto e selecione **Configurar** > **Layout do formulário**.
4. Selecione e adicione **Ler funções de recurso** e. **Gravar funções de recurso** para o formulário de informações do programa.
5. Selecione **Save** (Salvar).
6. Selecione o ícone de cadeado para adicionar funções aos campos Acesso de leitura ou gravação.



7. Adicione funções em **Ler funções de recurso** campo para conceder acesso de leitura a essas funções e funções em **Gravar funções de recurso** campos para conceder acesso de gravação a essas funções.

Tradução automática

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

8. Selecione **Atualizar**.
   Usuários com essas funções agora têm acesso de leitura ao programa ou acesso de leitura/gravação ao programa.

Alternar exibição de contagem de caracteres para campos de formulário em Gestão de concessões

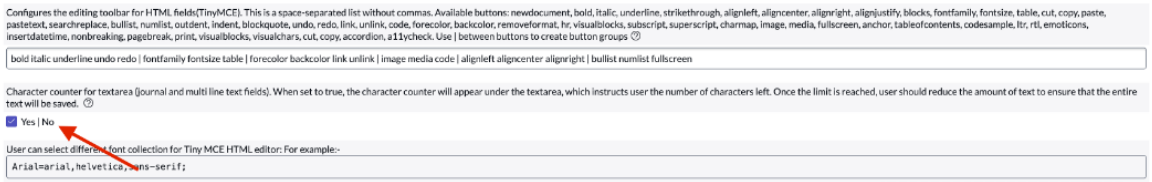
Alterne a contagem de caracteres para campos de formulário no Gestão de concessões para exibir o número restante de caracteres disponíveis no campo de texto.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Propriedades da IU**.
2. Selecione **Contador de caracteres para área de texto (campos de texto de diário e várias linhas)** .

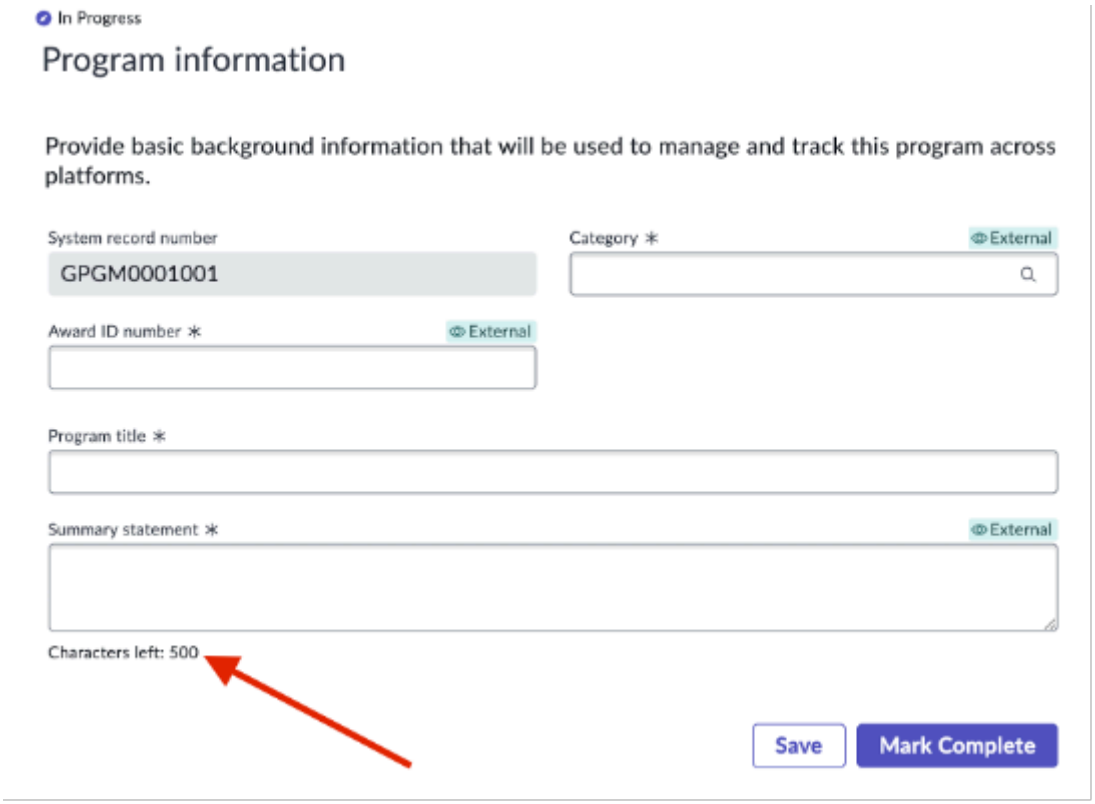


   Quando esta propriedade estiver definida como verdadeira, o contador de caracteres aparecerá abaixo da área de texto, exibindo o número restante de caracteres disponíveis no campo de texto. Quando o limite de caracteres é atingido, o texto inteiro pode não ser salvo.

3. Navegue até uma atividade de formulário do playbook e verifique se o contador de caracteres está visível.

Tradução automática

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



A contagem de caracteres fica visível abaixo da área de texto.

Configure o Mecanismo de avaliação inteligente para Gestão de concessões

O Mecanismo de avaliação inteligente (SAE) na ServiceNow simplifica e automatiza os processos de avaliação, reduzindo esforços e custos manuais. Ele oferece suporte a vários tipos de avaliação, inclui a funcionalidade de arrastar e soltar para projetar modelos e oferece automação de fluxo de trabalho de ponta a ponta. O SAE é altamente configurável, tornando-o adaptável a uma ampla variedade de casos de uso, incluindo certificação de controle e identificação de risco.

Antes de Iniciar

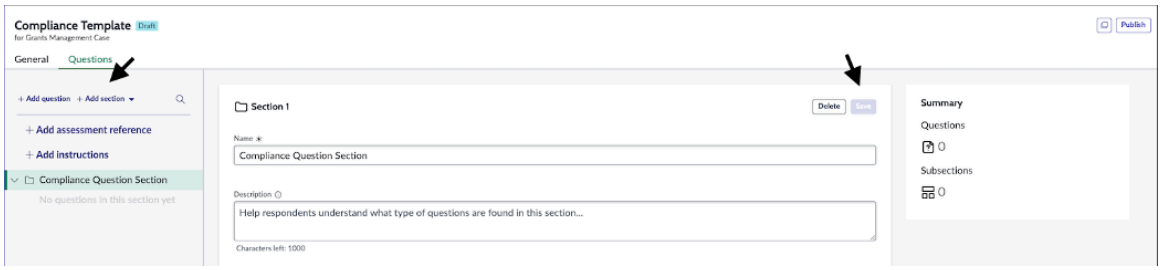
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Mecanismo de avaliação inteligente** > **Administração** > **Categorias de modelo**.
2. Selecione **Novo** para criar uma categoria de modelo.
3. No formulário, preencha os campos.
   No campo Função da categoria, insira `sn_smart_asmt.template_manager` .
4. Selecione **Enviar**.
5. Navegar até **Espaços** > **Espaço de avaliação**
6. Selecione **Novo modelo** e no formulário, preencha os campos.
   No campo Metas de avaliação, insira **Caso de Gestão de concessões** .
7. Navegue até **Perguntas** e selecione **Adicionar seção** .

Tradução automática

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



8. No formulário, preencha os detalhes da seção e selecione **Salvar** .
9. Selecione **Adicionar pergunta** E adicione uma pergunta suspensa de seleção única de sua escolha. Repita até adicionar todas as perguntas desejadas.
10. Selecione **Publicar**.

Configurar o Portal de serviços do revisor

Configure o. Gestão de concessões Portal de serviços do revisor para revisores de mérito rastrear, pontuar e revisar propostas de concessões.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**.
Alguns dos componentes que você pode personalizar incluem:

- Identidade visual: Configure a identidade visual do portal para dar ao portal de serviços do revisor sua própria aparência. O Tema Coral está disponível para o portal de serviços do revisor.
- Menus: Atualize o menu do sistema de base ou adicione um novo. Para obter detalhes, consulte Configure o menu de cabeçalho do portal .
- Página inicial: Atualize a página inicial padrão atualizando a configuração do widget ou atribua uma página inicial personalizada. Para obter detalhes, consulte Atribua uma página inicial ao portal .
- Widgets: Use widgets do portal configuráveis para definir o conteúdo em seu portal. Para obter detalhes, consulte Configurable Portal widget library .
- Cabeçalho: Atualize as configurações do cabeçalho do programa de acordo com as necessidades da sua agência. Para obter detalhes, consulte Configure um cabeçalho de registro de programa personalizado no Portal de serviços do revisor.
- Páginas de lista: Navegue, pesquise e filtre registros de casos, produtos, pedidos e outros. Para obter detalhes, consulte Add and configure the Portal Data List widget
- Funções: Configure a segurança da página por função para configurar páginas para serem públicas (nenhum login necessário) ou filtrá-las por função do usuário.
- Base de conhecimento: Configure uma base de conhecimento para hospedar a estrutura de revisão de mérito para que os usuários no portal exibam os artigos de conhecimento associados. Para obter detalhes, consulte Configure a Estrutura de pontuação de revisão de mérito para um programa de concessão no Portal de serviços do revisor.

Tradução automática

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

Configure um cabeçalho de registro de programa personalizado no Portal de serviços do revisor

Como administrador, você pode configurar o widget personalizado que renderiza o cabeçalho do Programa exibido para a persona do revisor de mérito no Portal de serviços do revisor.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de Extensão com Script**.
2. Selecione `sn_gsm.StandardTicketExtension` .
3. Selecione **Criar implementação** Na lista Links relacionados.
4. No formulário, preencha os campos.

   Certifique-se de que **identificador** está marcado **verdadeiro** quando você deseja que a implementação seja mostrada. Defina os campos que você deseja retornar usando o comando process().
5. Selecione **Atualizar**.

Configure a Estrutura de pontuação de revisão de mérito para um programa de concessão no Portal de serviços do revisor

Como administrador, você pode definir a estrutura de pontuação que um revisor de mérito deve seguir ao revisar e pontuar propostas de programa de concessão no Portal de serviço do revisor. Como administrador, você pode selecionar quais bases de conhecimento ou estruturas serão exibidas em para um revisor de mérito no Portal de serviço do revisor.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Portais**.
2. Selecione o portal para o qual você deseja exibir a estrutura de revisão de mérito desejada.
3. Na lista relacionada Bases de conhecimento, clique em **Editar**.
4. No formulário Editar membros, mova as bases de conhecimento desejadas dos itens disponíveis na coluna **Coleção** para a coluna **Lista de bases de conhecimento**.
5. Clique em **Salvar**.

Tópicos relacionados

Create a knowledge base

Crie um modelo de carta de resultado do programa de concessões

Como agente ou gerente do programa de concessões, você pode aproveitar os modelos para compor cartas informando os candidatos sobre o resultado, escolhendo entre Prêmio, Rejeição (não qualificado) e Rejeição (Recusar). Essas cartas são exibidas aos candidatos no Portal de gestão de concessões, depois que uma decisão é comunicada.

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como gerente de concessões, você pode criar e definir vários modelos de carta de resultados ou de documento que são usados para notificar os candidatos sobre o status final de suas propostas de concessões e registrar o resultado. O candidato é notificado e pode acessar e exibir sua carta de resultados e resumos de revisão de mérito no portal do candidato e recusar ou aceitar o aviso de prêmio se sua proposta for aprovada.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável do Customer Service Management** > **Listas**.
2. Selecionar **Programas de subsídio** > **Meus programas de subsídio** e selecione um programa de concessão.
3. Navegue até a atividade Decisão e selecione Criar carta.

[store-future: BEGIN review]

Atividade de orçamento de proposta

Como gerente do programa de concessões, você pode definir os documentos orçamentários e os subtotais orçamentários cumulativos que os candidatos devem fornecer na seção "Adicionar orçamento de proposta" de sua proposta.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Enquanto a atividade estiver em andamento, o gerente do programa de concessão pode selecionar vários formulários/documentos usando o campo de referência na seção Documentos de orçamento necessários. O GPM pode adicionar vários documentos usando o controlador Adicionar item de documento. Os documentos também podem ser excluídos usando o ícone da lixeira após cada campo. O GPM também pode selecionar as categorias de documento para o programa.

Depois que o GPM tiver adicionado todos os formulários/documentos de orçamento necessários e categorias de orçamento, ele poderá marcar a atividade como concluída. Esta atividade permite que o GPM volte mesmo após a conclusão para editar, adicionar ou excluir quaisquer documentos ou categorias de orçamento.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

Navegar até **Tudo** > > .

[End]

Instale e configure o. Playbook de benefícios sociais aplicação

Instale o. Playbook de benefícios sociais aplicação, que permite que os usuários finais do setor público enviem e rastreiem solicitações de benefícios sociais e fornece aos agentes governamentais um processo predefinido para lidar e resolver essas solicitações. Em seguida, você pode configurar os recursos disponíveis para enviar solicitações e solicitações de roteamento para os agentes.

Tradução automática

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

Como um usuário com a função de administrador, conclua as tarefas de configuração a seguir para configurar o. Playbook de benefícios sociais, depois de instalar o. Núcleo de serviços digitais do setor público aplicação.

Tarefas de configuração para Playbook de benefícios sociais

Tarefa	Descrição
Instalar Playbook de benefícios sociais para Serviços digitais para setor público	Instalar Playbook de benefícios sociais(app-psds-social-benefícios) do ServiceNow® Store.
Roteie automaticamente as solicitações de benefício social usando Atribuição avançada de trabalho	Use ServiceNow Atribuição avançada de trabalho(AWA aplicação para rotear e atribuir solicitações de benefício social a agentes designados.
Configure o Mecanismo de regras de qualificação em Playbook de benefícios sociais	Configure o mecanismo da estrutura de qualificação para permitir que os agentes confirmem se um candidato está qualificado para os benefícios sociais específicos solicitados.

[store-future: BEGIN review]
[store-future: BEGIN review]

Virtual Agent

Permita que os usuários finais do setor público criem uma solicitação de benefícios sociais usando Virtual Agent	Usar Designer do Virtual Agent. publicar o tópico de conversa pré-criado, **Inicie uma aplicação de Solicitação de benefícios sociais** , que permite que os usuários finais enviem uma solicitação de benefício social usando Virtual Agent chatbot.

[End]
[End]

Instalar Playbook de benefícios sociais para Serviços digitais para setor público

Você pode instalar o. Playbook de benefícios sociais aplicação (app-psds-social-benefícios) se você tiver a função de administrador.A aplicação inclui dados de demonstração e instala aplicações ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Determinados recursos no Playbook de benefícios sociais as aplicações estão disponíveis com base no seu ServiceNow direitos e podem exigir a instalação de outros ServiceNow aplicações e ativação de plug-ins específicos.

> **Nota:**
> Instale o. Playbooks da Gestão de atendimento ao cliente aplicação para habilitar a experiência do playbook.

- Revise Playbook de benefícios sociais lista de aplicações no ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A tabela Benefícios sociais [sn_gsm_social_benefícios_case] é instalada com Playbook de benefícios sociais.

Procedimento

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

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

   Na lista ao lado de **Instalar** , as versões disponíveis para você são exibidas.
3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Revisar detalhes da instalação que é exibida, todas as dependências instaladas junto com sua aplicação são listadas.
4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração são os registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.
6. Selecione **Instalar**.

Configure o Mecanismo de regras de qualificação em Playbook de benefícios sociais

Os critérios de qualificação em Playbook de benefícios sociais permite que um agente confirme se um candidato está qualificado para o programa de benefícios que está sendo solicitado.

. Playbook de benefícios sociais usa um mecanismo de regras de qualificação, uma série de políticas predefinidas associadas a um benefício específico, para determinar se elas estão qualificadas para se candidatar a um ou mais programas de benefícios sociais que sua agência oferece. Essas políticas são um conjunto de regras predefinidas e lógicas que determina se um constituinte receberá benefícios ou não. Usando critérios de regras de qualificação definidos para Playbook de benefícios sociais pode ajudar a desviar pedidos para os quais o requerente não é elegível para um programa específico de prestações sociais. Essas políticas podem ser atualizadas à medida que as regras e regulamentações em torno desses programas de benefícios sociais mudam. As políticas em Playbook de benefícios sociais Os critérios do mecanismo de regras de qualificação são alimentados pela Política como Mecanismo de código (Pace).

As políticas de qualificação são estabelecidas por:

- Definir, testar e publicar políticas de qualificação na página inicial da Gestão de políticas.
- Mapeamento de políticas publicadas para um ou mais tipos de benefício.
- Atualizar políticas existentes conforme as leis e regulamentações mudam.

Você pode usar o mecanismo de regras de qualificação para gerenciar o ciclo de vida de uma política e criar, atualizar, revisar e executar políticas. Com o mecanismo de regras de qualificação, você pode:

Tradução automática

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

- Avalie todas as mudanças para garantir que elas atendam aos requisitos de gestão de políticas da sua organização.
- Crie uma política, modifique as informações da política ou copie uma política e sua versão para uma nova política.
- Crie uma nova versão de política copiando uma versão de política existente e modificando-a.
- Exiba e defina informações de mapeamento para qualquer política.
- Analise a atividade de política executada e o histórico de execução e versões de política.
- Use marcadores e categorias para gerenciar suas políticas com mais eficiência.

Se o candidato atender a todos os critérios estabelecidos pelas políticas do mecanismo de regras de qualificação, o candidato poderá prosseguir com sua aplicação ou o agente poderá prosseguir na criação de um caso para o candidato. Se o candidato não preencher pelo menos um dos critérios de elegibilidade, nem um agente nem um candidato poderão prosseguir na criação de um caso para o programa de benefício social.

Configure a IU da check-list de verificação preliminar em Playbook de benefícios sociais

Configure a check-list de verificação preliminar para determinar se um candidato está qualificado para iniciar uma aplicação para um ou mais benefícios sociais.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas de Decisão**.
2. Selecione **Verificação preliminar de benefícios sociais** selecionando o rótulo.
3. Em Entradas, insira um ou mais rótulos para as perguntas de verificação desejadas e selecione **Cadeia de caracteres** Tipo.
4. Adicione as condições de filtro necessárias usando o Construtor de condições.
   Essas condições determinam o resultado da política.
5. Adicione uma coluna de condição para cada entrada acima selecionando **Adicionar** ícone.
6. Use o menu suspenso para definir qual combinação de respostas gerará uma aprovação ou negação.

Resultado

As perguntas são mostradas na primeira página do Portal de serviços de governança página de admissão.

Defina Perguntas de qualificação em Playbook de benefícios sociais

Configure as perguntas de critérios de qualificação para usuários que iniciam uma aplicação de benefícios sociais.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Variáveis do Catálogo** > **Conjuntos de variáveis**.
2. Na exibição de lista Conjunto de variáveis, selecione **Novo** .
3. Selecione **Conjunto de variáveis de linha única** .

Tradução automática

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

4. Insira o título desejado e o nome interno e selecione **Enviar** .
5. Na lista, localize e abra o Conjunto de variáveis recém-criado.
6. Em **Variáveis** lista relacionada, selecione **Novo** para criar uma variável para cada pergunta de qualificação.
7. Selecione **Sim/Não** como o tipo de variável.
8. Repita as etapas de 6-7 a 5 até que uma variável seja criada para cada pergunta de qualificação.
9. Crie uma variável com o nome **Qualificado** e insira **Sim/Não** No campo Pergunta.
10. Selecione **Sim/Não** como o tipo de variável.
11. Em **Políticas de IU do catálogo** lista relacionada, selecione **Novo** .
12. Insira uma descrição resumida para a política.
13. Navegue até **Quando aplicar** guia.
14. Adicione uma condição do catálogo à política de IU para cada pergunta de qualificação e defina a condição como **Sim** .
15. Navegue até **Script** E adicione os scripts a seguir às condições Verdadeiro e Falso.
16. Selecione **Enviar**.
17. Navegue até #**Todos** > **Catálogo de serviços** > **Definição do catálogo** > **Produtores de Registros**.
18. Localize o Produtor de registro de licença/permissão e abra o registro.
19. Navegue até **Conjuntos de variáveis** e selecione **Editar** .
20. Localize o Conjunto de variáveis criado para os critérios de qualificação e mova-o para a lista Conjuntos de variáveis selecionando o botão de seta para a direita.
21. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado
As perguntas de critérios de qualificação agora estão definidas e podem ser usadas para determinar se um constituinte está qualificado para iniciar uma aplicação de benefícios sociais.

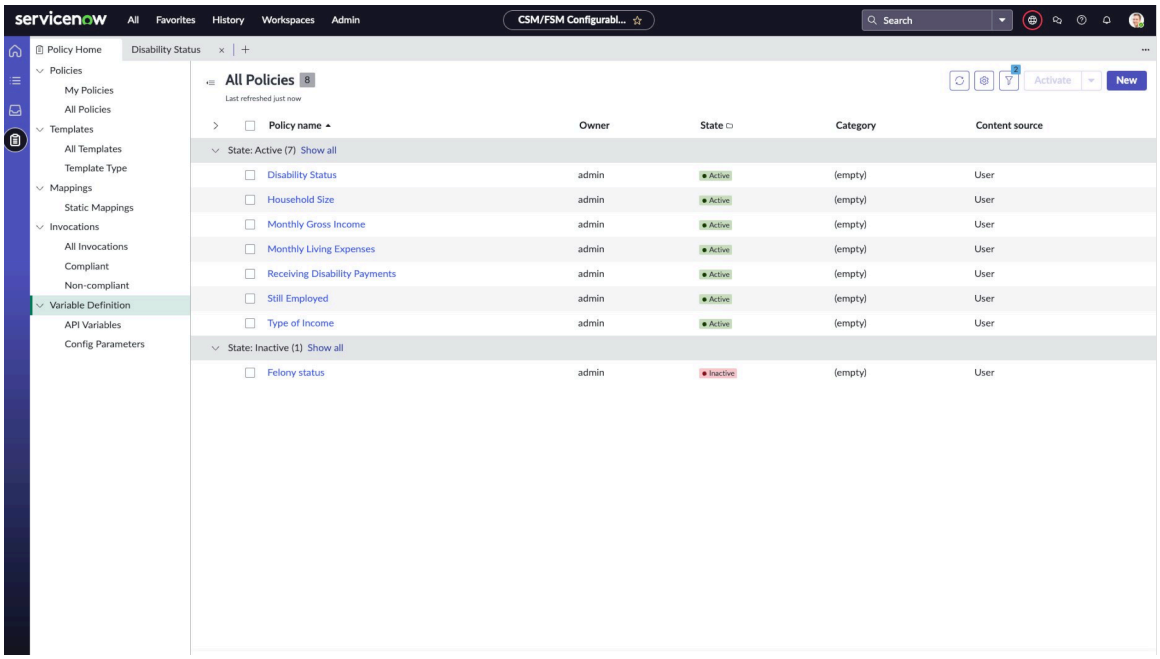
Configure as políticas do mecanismo de regras de qualificação em Playbook de benefícios sociais

Use Playbook de benefícios sociais Mecanismo de regras de qualificação, habilitado pela Política como Mecanismo de código (Pace), para gerenciar o ciclo de vida de uma política e criar, atualizar, revisar e executar políticas. Na Página inicial da política do Espaço configurável do CSM, você pode criar, remover e atualizar as políticas usadas para determinar a qualificação de uma aplicação roteada por meio do Playbook de benefícios sociais.

Você pode definir e gerenciar suas políticas de mecanismo de regras de qualificação em um único console de gerenciamento, a página inicial da Gestão de políticas em Espaço configurável do CSM.

Tradução automática

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



Aqui, você pode:

- Criar políticas.
- Revise as políticas existentes.
- Avalie e implemente mudanças em cada política.
- Determine se uma política deve ser usada como modelo para outra política.
- Entenda por que uma política pode não estar funcionando conforme o esperado.

Você pode criar qualquer número de políticas, que podem ser atualizadas conforme necessário.

Crie uma política de qualificação usando Playbook de benefícios sociais Estrutura de qualificação

Crie uma política de qualificação usando Playbook de benefícios sociais Estrutura de qualificação .

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar uma política do zero usando a Gestão de políticas e definir a lógica dessa política usando a ferramenta Construtor de políticas. A lógica da política é um conjunto de condições que é usado para determinar se um candidato está qualificado ou não para um ou mais dos programas de benefícios sociais oferecidos por sua agência. Você pode definir condições para a política usando os campos de condição.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM barra lateral, navegue até **Página inicial da política** .
2. Selecionar **Todas as políticas** > **Novo(a)**.
3. Selecione **Nova política em branco** para começar a partir de uma política em branco ou selecione um dos modelos de política existentes.

Tradução automática

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

4. Selecione **Criar**.
5. Em **Criar nova política** preencha os campos.

Formulário Criar nova política

Campo	Descrição
Nome da política	O nome da política. **Nota:** O nome da política deve ser exclusivo e é usado como o identificador da política.
Categoria	Permite agrupar e gerenciar políticas com mais eficiência.
Criação em	A data e a hora em que a política foi criada. Preencher automaticamente.
Atualização em	A data e a hora em que a política foi atualizada. Preencher automaticamente.
Descrição	Detalhes adicionais para esta política.

6. Selecione **Save** (Salvar).
A política recém-criada contém as seguintes guias:

Nome da Guia	Descrição
Detalhes	Exibe os detalhes da política, incluindo nome da política, categoria, data de criação e uma descrição.
Criador de políticas	Quando você cria uma política, uma versão de política de rascunho é criada e deve ser publicada antes que ela seja atual e possa ser usada. Cada versão de política contém metadados de versão, um script de política e definições de entrada de variável, todos os quais podem ser modificados. Em **Construtor de políticas** , você pode: ○ Editar a versão da política. **Nota:** As políticas publicadas não podem ser editadas. Para editar uma política publicada, selecione **Crie uma cópia** . ○ Ver detalhes da versão ○ Criar uma nova versão ○ Alternar de low code para o editor de código ○ Salvar a política como modelo ○ Comparar versões ○ Duplicar versões da política

Tradução automática

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

Nome da Guia	Descrição
	Para mais detalhes, consulte Manage PaCE policy versions . **Nota:** Você deve publicar uma versão de política para torná-la atual antes que ela possa ser usada.
Gerenciamento de versões	Exibe versões anteriores da política. Você também pode criar uma nova versão da política.
Mapeamentos	Permite que você defina o modelo de benefício para o qual a política será mapeada.
Execuções	Permite que você revise a atividade de execução da política.

7. Defina condições para a política usando os campos de condição.
8. **Opcional:** Selecione um conjunto de condições **Novo conjunto de condições** .

Campos de instrução If e else if

Campo	Descrição
Descrição da condição	Descrição do campo.
Origem	Variável que você deseja obter para a condição.
Operador	Lista de operadores para filtrar a origem da condição. A lista muda dependendo da origem selecionada.
Valor	Valor para inserir texto. Selecione o ícone Seletor de dados para concatenar várias cadeias de caracteres de texto com várias cápsulas de dados para selecionar uma variável para o log. **Nota:** Se sua Origem for Opção, você não poderá selecionar várias cápsulas de dados.

9. **Opcional:** Selecione uma condição dependente **ou** ou **e.** ao lado da condição.

Campos de instrução then e else

Campo	Descrição
Decisão	Decisão para determinar se a política está **Conforme** ou **Não conforme**.
Nível de log	Nível do log.
Mensagem de log	Campo de mensagem de log para inserir texto ou selecione o ícone Seletor de dados para concatenar várias cadeias de caracteres de texto com várias

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	cápsulas de dados para selecionar uma variável para o log.
Tipo de saída	Tipo de saída do log. Você pode selecionar o ícone de mais para adicionar vários tipos de saída ou o ícone de menos para excluir o tipo de saída.
Dados	Campo Dados para inserir texto. Selecione o ícone Seletor de dados para concatenar várias cadeias de caracteres de texto com várias cápsulas de dados para selecionar uma variável para o log.

10. Selecione **Publicar**.

Resultado

Uma política de qualificação foi criada e está pronta para ser mapeada para um dos mais modelos de benefícios do Playbook de benefícios sociais. Consulte Mapeie uma política de qualificação para um modelo de benefício usando Playbook de benefícios sociais Estrutura de qualificação para obter informações sobre como mapear a apólice publicada para um benefício específico.

Mapeie uma política de qualificação para um modelo de benefício usando Playbook de benefícios sociais Estrutura de qualificação

Para que uma política de qualificação seja invocada corretamente, ela deve ser mapeada para um modelo de benefício existente. Mapeie uma política de qualificação publicada para um ou mais dos tipos de benefício social que sua agência oferece.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM barra lateral, navegue até **Página inicial da política** .
2. Selecionar **Mapeamentos** > **Mapeamentos estáticos** > **Novo(a)**.
3. Selecione o modelo de benefício social para o qual você deseja mapear no menu suspenso.
   Os objetos disponíveis para mapeamento são exibidos.
4. Selecione a apólice para a qual você deseja mapear o modelo de benefício social.

Resultado

O mapeamento recém-criado é válido e ativo, e a entrada de mapeamento é adicionada à lista de mapeamentos de política.

Atualize uma política de qualificação no Mecanismo da Estrutura de qualificação de benefícios sociais

Atualize uma política de qualificação no Mecanismo da Estrutura de qualificação de benefícios sociais.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM barra lateral, navegue até **Página inicial da política** .
2. Selecione **Todas as políticas** e selecione o nome da política.

Tradução automática

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

3. Siga um destes procedimentos, dependendo das informações que você deseja atualizar.

Atualize uma lógica de política no Mecanismo da Estrutura de qualificação de benefícios sociais

Faça mudanças na lógica da política no Mecanismo da Estrutura de qualificação de benefícios sociais. A guia Construtor de políticas permite que um administrador teste novos parâmetros lógicos por meio do playground de testes.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM barra lateral, navegue até **Página inicial da política** e selecione **Todas as políticas** .
2. Selecione o nome da política e selecione **Construtor de políticas** guia.
3. Selecione **Crie uma cópia** para criar uma nova versão da política existente que possa ser atualizada de acordo.
   Um novo rascunho é criado e as mudanças podem ser anexadas.
4. Atualize o valor ou a condição que você deseja mudar ou adicione uma nova parte da lógica à política de qualificação.
5. Selecione o ícone Testar Playground no painel lateral contextual para testar a política.
6. Selecione os parâmetros da lógica da política e selecione **Executar teste** .
7. Revise o log de saída para garantir que não haja problemas ou erros introduzidos pelos novos parâmetros.
8. Selecione **Publicar**.
9. Selecione **Publicar** novamente, se solicitado.
   A versão anterior da política é arquivada e a versão recém-publicada se torna a versão de produção atual.

Atualize o mapeamento de política no Mecanismo da Estrutura de qualificação de benefícios sociais

Você pode editar as configurações de mapeamento que mapeiam uma política para um modelo de benefício.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM barra lateral, navegue até **Página inicial da política** e selecione **Todas as políticas** .
2. Selecione o nome da política que você deseja atualizar e selecione **Mapeamentos** guia.
3. Selecione o ID de mapeamento no campo Entrada.
4. No formulário de entrada de mapeamento exibido, edite os detalhes desejados e selecione **Salvar** .
5. **Opcional:** Selecione **Adicionar** para adicionar um novo modelo de benefício à lista de mapeamentos da política.

Tradução automática

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

Crie um modelo de política de qualificação

Crie modelos de política de qualificação para Playbook de benefícios sociais formulários de política que você usa com frequência.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM barra lateral, navegue até **Página inicial da política** .
2. Navegar até **Modelos** > **Todos os Modelos**.
3. Selecione **Novo**.
4. No formulário Criar novo modelo, preencha os campos.

Formulário Criar novo modelo

Campo	Descrição
Nome	Nome do modelo da política.
Tipo de Modelo	Tipo de modelo organizado por categoria. Os tipos de modelo permitem selecionar uma categoria, se você tiver vários tipos de modelos de política. Você pode criar um tipo de modelo seguindo estas etapas: **a.** Navegar até **Modelos** > **Tipo de Modelo**. **b.** Selecione **Novo**. **c.** Preencha o campo **Nome** e **Descrição**. **d.** Selecione **Salvar**. O tipo pode ser selecionado no campo **Tipo de modelo**.
Descrição	Detalhes adicionais para este modelo.
Tem low-code	Marque esta caixa de seleção se o modelo de política for escrito em low-code. **Nota:** Você pode alternar de low-code para o editor de código ao criar as condições, mas não poderá voltar para low-cod.
Atualizado em	Data e hora em que o modelo de política foi atualizado.
Atualizado por	Usuário que atualizou o modelo de política.
Criação	Data e hora em que o modelo de política foi criado.

5. Selecione **Save** (Salvar).
   Novos modelos estão inativos por padrão. Selecione a caixa de filtro inativo na nova página de política para exibir o modelo inativo.

Tradução automática

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

6. Selecione **Construtor de modelos** E preencha as condições na seção Lógica de política e selecione **Salvar** .
   Para obter mais informações sobre parâmetros e campos de condição, consulte Passing parameters to PaCE policies e. Policy logic condition fields .

O que Fazer Depois
Antes de ativar seu modelo, você pode criar uma política para testar o modelo.

1. Navegar até **Políticas** > **Minhas Políticas**.
2. Selecione **Novo**.
3. Selecione **Visualização** para verificar se as informações estão corretas.
4. Selecione **Save** (Salvar).
5. Selecione o modelo com o qual você deseja criar uma política e selecione **Criar** .
6. Preencha os campos e selecione **Salvar**.
7. Selecione o novo rascunho da política e selecione a guia **Playground de teste** para testar a política.
8. Navegue de volta para **Modelos** > **Todos os Modelos**. Selecione o modelo que você testou e, em seguida, **Ativar**.

Nota:
Atualizar um modelo não afetará as políticas criadas anteriormente com esse modelo.

Configure o cancelamento automático para casos de rascunho em Playbook de benefícios sociais

Um administrador pode configurar o cancelamento automático de Playbook de benefícios sociais casos que permanecem no estado de rascunho por mais tempo do que um período definido. O número de dias que o caso pode permanecer no estado de rascunho antes de ser cancelado pode ser configurado por um administrador. O valor padrão é cinco dias.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **IU do Sistema** > **Inclusões de script** e pesquise SocialBenefitsConstantes registro.
2. Selecione o registro para abri-lo.
3. **Opcional:** Alterne para Playbook de benefícios sociais aplicação para editar o registro, se solicitado.
4. Localize SOCIAL_BENEFITSCONSTANTES.SOCIAL_BENEFITS_MODELS_ARRAY: [função no script.
5. Abra uma guia separada em sua instância.
6. Na barra de navegação, insira cmdb_model.list para exibir uma lista de todos os modelos de produto em Serviços digitais para setor público playbooks.
7. Clique com o botão direito do mouse no nome do registro do modelo de produto desejado no Playbook de benefícios sociais e no menu de contexto, selecione **Copiar sys_id** .
   Por exemplo, para fechar todas as solicitações de rascunho enviadas para Seguro Desemprego, clique com o botão direito do mouse no registro Seguro Desemprego e copie o sys_id.

Tradução automática

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

8. Cole o sys_id(s) copiado(s) em SOCIAL_BENEFITSCONSTANTES.SOCIAL_BENEFITS_MODELS_ARRAY: [adicionando mais conforme necessário.
9. Clique com o botão direito do mouse na barra de menu superior e, no menu de contexto, selecione **Salvar** .
10. **Opcional:** Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Tudo** e pesquise sn_gsm_soc_bnfts.sb_cancel_draft_state registro.
11. **Opcional:** Alterne para Playbook de benefícios sociais aplicação para editar o registro, se solicitado.
12. **Opcional:** Altere o número em **Valor** campo para definir o número de dias que um caso pode permanecer no estado de rascunho antes do cancelamento e selecione **Atualização** .

Resultado

. Playbook de benefícios sociais agora está configurado para cancelar automaticamente todos os casos de rascunho que permaneceram no estado de rascunho por mais de X número de dias.

Instale e configure o. Playbook para licenças e permissões aplicação

Instale o. Playbook para licenças e permissões aplicação, que permite que os usuários finais do setor público enviem e rastreiem solicitações de licença e permissão e fornece aos agentes governamentais um processo predefinido para lidar e resolver essas solicitações. Em seguida, você pode configurar os recursos disponíveis para enviar solicitações e solicitações de roteamento para os agentes.

Como um usuário com a função de administrador, conclua as tarefas de configuração a seguir para configurar o. Playbook para licenças e permissões, depois de instalar o. Núcleo de serviços digitais do setor público aplicação.

Tarefas de configuração para Playbook para licenças e permissões

Tarefa	Descrição
Instalar Playbook para licenças e permissões para Serviços digitais para setor público	Instalar Playbook para licenças e permissões(com.sn_public_sector_digital_services_core) do ServiceNow® Store.
Configurar itens do catálogo de definição de serviço para Playbook para licenças e permissões aplicação	As tabelas Serviços oferecidos e Serviços recebidos foram migradas para a tabela Definição de serviço. Todos os dados de Serviços oferecidos devem ser convertidos em Definições de serviço individuais. Para obter mais informações, consulte Orientação de migração de serviços oferecidos e serviços recebidos .
Permita que os usuários finais do setor público criem uma solicitação de licença ou permissão usando Virtual Agent	Usar Designer do Virtual Agent. publicar o tópico de conversa pré-criado, **Iniciar uma aplicação de licença/permissão** , que permite que os usuários finais enviem uma solicitação de licença ou permissão usando Virtual Agent chatbot. Para obter mais informações, consulte Configurar o Virtual Agent para Playbook para licenças e permissões.
Roteie automaticamente solicitações de licença e permissão usando Atribuição avançada de trabalho	Use ServiceNow Atribuição avançada de trabalho(AWA aplicação para rotear e atribuir solicitações de licença e permissão aos agentes designados.

Tradução automática

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

Tarefas de configuração para Playbook para licenças e permissões

Tarefa	Descrição
Configure a Estrutura de qualificação de licença e permissão em Playbook para licenças e permissões	Configure os critérios de pré-qualificação para permitir que os agentes confirmem se um candidato está qualificado para a licença ou permissão específica solicitada.
Configurar tabelas de decisão para Playbook para licenças e permissões	Use tabelas de decisões para simplificar a configuração de preços de uma solicitação de licença ou permissão que depende de vários fatores. As tabelas de decisão fornecem um único ponto em que você pode criar, exibir e modificar preços e atributos dependentes.
Criar modelos de documento para Playbook para licenças e permissões	Use a aplicação Modelos de documento para gerar modelos para vários tipos de licenças e permissões emitidas por meio do Playbook para licenças e permissões.

[store-future: BEGIN review]

Principais recursos que oferecem suporte aos fluxos de trabalho de licença e permissão

Principal ServiceNow recursos que são aproveitados para oferecer suporte ao Gestão de concessões os fluxos de trabalho são:

- Processador/gestão de documentos: gerencie documentos internos com controle de versão, segurança e integração de fluxo de trabalho. Solicitar e verificar documentos dos candidatos
- Playbooks : Forneça um guia visual passo a passo para que candidatos e agentes concluam os principais processos.
- Policy as Code Engine (PaCE) : Simplifique a criação, a manutenção e o uso de critérios de triagem com um mecanismo de regras low-code: Habilite todos os provedores de serviços usando Central de controle de serviços ser transparente e colaborativo com suas agências parceiras que usam ServiceNow Sincronizando tarefas relevantes, como casos, com consumidores como tarefas do provedor.
- Widgets do portal configuráveis: Use componentes de IU pré-criados para facilitar a configuração e modificação do portal.
- Avaliação inteligente Melhorar a criação e a manutenção de perguntas da aplicação.
- Árvores de decisão : Fornecer uma abordagem estruturada e passo a passo para pré-triagem de possíveis candidatos.

[End]

Instalar Playbook para licenças e permissões para Serviços digitais para setor público

Você pode instalar o. Playbook para licenças e permissões aplicação (sn_gsm_lic_prmt) se você tiver a função de administrador.A aplicação inclui dados de demonstração e instalações relacionadas ServiceNow® Store aplicações e plug-ins se ainda não estiverem instalados.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Determinados recursos no Playbook para licenças e permissões as aplicações estão disponíveis com base no seu ServiceNow direitos e podem exigir a instalação de outros ServiceNow aplicações e ativação de plug-ins específicos.

  Nota:
  Instale o. Playbooks da Gestão de atendimento ao cliente aplicação para habilitar a experiência do playbook.

- Revise Playbook de licença e permissão lista de aplicações no ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A tabela Solicitação de licença e permissão [sn_gsm_license_permit_case] é instalada com Playbook para licenças e permissões.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Playbook para licenças e permissões aplicação (sn_gsm_lic_prmt) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

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

   Na lista ao lado de **Instalar** , as versões disponíveis para você são exibidas.
3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Revisar detalhes da instalação que é exibida, todas as dependências instaladas junto com sua aplicação são listadas.
4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração são os registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.
6. Selecione **Instalar**.

Configurar o Virtual Agent para Playbook para licenças e permissões

. Playbook para licenças e permissões. Virtual Agent(VA). Virtual Agent a funcionalidade permite que os constituintes atendam a si mesmos interagindo com uma interface de envio de mensagens, com conversas pré-criadas com tecnologia de inteligência artificial. Os constituintes podem utilizar o. Virtual Agent para iniciar novas aplicações de licença/permissão, acesse as aplicações existentes, verifique o status da aplicação e muito mais.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Bate-papo do agente** > **Bate-papo GSP**e defina o status como **Ativo** .
2. Navegar até **Tudo** > **Virtual Agent**.
3. Duplique o. **Solicitar licença/permissão** , **Atualizar caso de licença/permissão** e **Criar caso de permissão de licença** blocos de tópicos.
4. Defina as versões duplicadas do **Solicitar licença/permissão** , **Atualizar caso de licença/permissão** e **Criar caso de permissão de licença** blocos de tópicos para **Ativo** .
5. Defina **Iniciar uma solicitação de permissão de licença Licença Licença Permissão** bloco de tópicos para ativo.
6. Abra a versão duplicada do **Solicitar licença/permissão** bloco de tópicos e selecione **Produtos de licença/permissão** componente.
7. Modifique o nome do nó para o texto preferencial.
8. Selecione o ícone de script para abrir o editor.
9. Modifique o nome da tabela para o tipo de caso preferencial no script.
10. Selecione **Save** (Salvar).

Estenda o caso base de licença e permissão

Como administrador, você pode estender ainda mais o caso-base de instalação de Licença e permissão para definir classes recebidas de itens de licença/permissão específicos.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Licenças e permissões são modeladas como produtos e, para aplicações aprovadas, as instâncias de licença ou permissão são geradas e registradas em extensões de item-base de instalação específicas, conhecidas como itens recebidos. Um administrador pode precisar estender o caso base em Playbook para licenças e permissões Implementar tipos de aplicação de caso de licença e permissão específicos com diferentes perguntas e combinações de qualificação e aplicação que podem fazer com que a tabela Caso de licença e permissão (sn_gsm_license_permit_case) se estenda além do limite de coluna 1000.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Revise os atributos da aplicação de permissão legada e determine previamente os atributos a serem criados no tipo de caso estendido.
2. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas** e selecione **Novo** .
3. Insira o nome da licença ou permissão para a qual novos casos serão criados.

   Nota:
   O valor no campo Nome será preenchido automaticamente com base no valor inserido no campo Rótulo.

4. Selecione o valor de Caso de licença e permissão no campo Tabela Estendas.

Tradução automática

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

5. Selecione **Acesso à aplicação** e garantem **Pode ler** , **Pode criar** , **Pode atualizar** e. **Pode excluir** as caixas de seleção estão marcadas.
6. Selecione **Salvar** no menu de contexto do cabeçalho do registro.
7. Selecione **Novo** Na guia Colunas para adicionar campos adicionais relevantes à aplicação de licença/permissão.
8. Insira um valor no campo Rótulo da coluna e selecione opções para os outros atributos no nível da coluna.
9. No formulário, preencha os campos, adicionando novas colunas para cada pergunta que você deseja listar na aplicação de licença/permissão.

   Por exemplo, as perguntas de aplicação em uma licença de pesca comercial incluem o nome do navio, o comprimento do navio, o número de registro do barco, o porto de origem do navio, etc.

   Nota:
   Entradas complexas, como listas de informações, podem ser capturadas em um campo JSON na extensão de tipo de caso ou em tabelas definidas personalizadas que fazem referência à extensão de tipo de caso.

10. Selecione **Atualizar**.

Configurar itens do catálogo de definição de serviço para Playbook para licenças e permissões aplicação

Crie uma definição de serviço para uso com Playbook para licenças e permissões em Serviços digitais para setor público.

Antes de Iniciar

Definições de serviço são registros usados para armazenar detalhes sobre um serviço que está disponível para os clientes finais. Você pode criar definições de serviço para cada serviço de licença/permissão oferecido por sua agência governamental.

Importante:
Após o upgrade para Serviços digitais para setor público v8.0, agora você precisará criar uma Definição de serviço para cada registro de serviço oferecido anterior. A descontinuação dos serviços oferecidos significa que as definições de serviço agora devem ser criadas para cada serviço que sua agência oferece. Para obter mais informações, consulte Orientação de migração de serviços oferecidos e serviços recebidos .

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Definições de Catálogo** > **Gerenciar Categorias** > **Licenças/Permissões**.
2. Selecione **Permissões** ou **Licenças** , dependendo da categoria à qual você deseja adicionar um item do catálogo.
3. **Opcional:** Alterne para Núcleo de serviços digitais para setor público aplicação, se solicitado.
4. Na lista relacionada Item do catálogo, selecione **Novo** .
5. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

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

Formulário Catálogo de serviços públicos

Campo	Descrição
Nome	Nome do serviço público.
Catálogo	Categoria de produto à qual o serviço se enquadra. Se estiver em branco, selecione Serviço governamental.
Categoria	Indica o tipo de serviço público. Se estiver em branco, selecione uma das opções **Permissões** ou **Licenças** , dependendo da categoria à qual você deseja adicionar um item do catálogo.
Aplicação	Escopo da aplicação do serviço. Se estiver em branco, selecione Playbook para licenças e permissões.
Status	Status do serviço público. Mapeado no campo ativo como: ○ Verdadeiro ○ Falso
Descrição resumida	Descrição resumida do serviço público.
Descrição	Descrição do serviço público.

6. Selecione **Enviar**.
   Seu item do catálogo é criado e pronto para uso por constituintes que enviam casos por meio do Portal de serviços do governo ou por agentes que criam um caso do zero no Espaço configurável do CSM.

Configure a Estrutura de qualificação de licença e permissão em Playbook para licenças e permissões

Os critérios de qualificação em Playbook para licenças e permissões permite que um agente confirme se um candidato está qualificado para a licença ou permissão específica solicitada.

. Playbook para licenças e permissões usa critérios de qualificação, uma série de perguntas feitas a um candidato, para determinar se ele está qualificado para solicitar uma licença ou permissão. Usando critérios de qualificação definidos para aplicações roteadas por meio de Playbook para licenças e permissões pode contribuir para desvios de pedidos em que o requerente não seja elegível para obter uma licença ou licença.

Os critérios de pré-qualificação são estabelecidos executando as seguintes atividades:

1. Criação de uma tabela de decisão de pré-qualificação. Para obter mais informações, consulte Crie uma tabela de decisão de pré-qualificação em Playbook para licenças e permissões.
2. Atualizando o. Serviços digitais para setor público Tabela de decisão de Configuração de pré-qualificação

Para cada novo produto de licença e permissão, uma nova tabela de decisão de pré-qualificação deve ser criada.

Se o candidato atender a todos os critérios de qualificação, o agente poderá prosseguir na criação de um caso para o candidato. Se o candidato não atender a pelo menos um dos critérios de qualificação, um agente não poderá prosseguir na criação de um caso para o candidato.

Tradução automática

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

Configurar tabelas de decisão para Playbook para licenças e permissões

Use tabelas de decisão para simplificar a configuração de preços de uma solicitação de licença ou permissão que depende de vários fatores. As tabelas de decisão fornecem um único ponto em que você pode criar, exibir e modificar preços e atributos dependentes.

Em tabelas de decisão, cada fator é uma entrada de decisão. Por exemplo, se sua agência estiver definindo o preço de uma permissão de pesca, essas entradas poderão incluir o local onde a permissão está sendo solicitada, o tipo de peixe (um ou vários) para o qual uma permissão de pesca está sendo solicitada e o tamanho do barco de pesca. Usar uma tabela de decisão pode permitir que os agentes apresentem preços e endossos de maneira direta, mesmo quando isso depende de vários fatores.

Crie uma tabela de decisão de pré-qualificação em Playbook para licenças e permissões

. Playbook para licenças e permissões incorpora o uso de critérios de pré-qualificação, uma série de perguntas que podem ser feitas a um candidato para determinar se ele está qualificado para solicitar uma licença/permissão. Este objetivo é evitar aplicações em que o candidato não é elegível para obter uma licença/permissão.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A tabela de decisão Configuração de pré-qualificação é usada para mapear perguntas de pré-qualificação para um tipo de licença/permissão.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os critérios de pré-qualificação são estabelecidos executando as seguintes atividades:

- Configurar uma nova tabela de decisão de pré-qualificação
- Atualize o. Serviços digitais para setor público Tabela de decisão de Configuração de pré-qualificação

Procedimento

1. Para configurar uma nova tabela de decisão de pré-qualificação, navegue até **Tudo** > **Workflow Studio**.
2. Selecione **Novo**.
3. Selecione **Tabela de decisão** .
4. No formulário, preencha os campos com as seguintes informações:

Campo	Entrada
Tabela de decisão	Pré-qualificação da carteira de motorista
Aplicação	Playbook para licenças e permissões
Acessível de	Todos os escopos da aplicação
Autoria de rascunho	Selecionado

5. Selecione **Criar tabela de decisão** .
6. Selecione **Adicionar uma entrada**.
7. No formulário, preencha os campos com as seguintes informações:

Tradução automática

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

Campo	Entrada
Rótulo	applicant_over_age_18
Tipo	Cadeia de caracteres

8. Repita as etapas de 6-7 a 5 para todas as perguntas de pré-qualificação que você deseja configurar para aparecer na primeira atividade do playbook.
9. Selecione **Adicionar coluna de condição** .

   As colunas de condição são condições que são comparadas com os valores de entrada para determinar os resultados de uma tabela de decisão.
10. No formulário, preencha os campos com as seguintes informações:

Campo	Entrada
Rótulo da coluna de condição	applicant_over_age_18
Entrada	applicant_over_age_18
Operador padrão	**é**

Nota:

Por padrão, o operador está definido como **.**, o que significa uma comparação igual dos valores fornecidos pelo usuário final com as entradas configuradas na etapa 12 abaixo. Outros operadores podem ser usados dependendo de como a qualificação será determinada em relação à entrada fornecida.

11. Clique em **Done** (Concluído).
12. Selecione o campo abaixo da coluna Condição recém-criada e insira o valor **Sim** ou **Não** dependendo da resposta esperada para qualificação.
13. Selecione e selecione **Adicionar coluna de condição** .
14. Repita as etapas de 10-13 a 5 para todos os valores de entrada que determinam a qualificação de um candidato.
15. Selecione e selecione **Adicionar coluna de resultado** .
16. No formulário, preencha os campos com as seguintes informações:

Campo	Entrada
Rótulo da coluna de resultado	Qualificação
Tipo de Resultado	Verdadeiro/Falso

17. Clique em **Done** (Concluído).
18. Defina o campo Resultado de qualificação como **Verdadeiro** se todas as condições forem atendidas e selecione **OK** .
19. Selecione **Salvar** e selecione **Publicar** .

Tradução automática

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

20. Selecione **Publicar** no prompt.
    O status da sua tabela de decisão agora deve ser definido como **Ativo** .
21. Para atualizar o. Serviços digitais para setor público tabela de decisão de configuração de pré-qualificação, navegue até **Tudo** > **Workflow Studio**.
22. Selecionar **Tabelas de decisão** > **Configuração de pré-qualificação de serviços digitais do setor público**.
23. Selecione **Criar rascunho** para editar a tabela.
24. Selecione  ícone para adicionar uma nova linha de decisão.

    Esta linha de decisão mapeia a tabela de casos de licença e permissão estendida com seu modelo de produto correspondente, bem como a tabela de decisão de qualificação criada acima.

25. No formulário, preencha os campos com as seguintes informações:

Campo	Entrada	Descrição
Tabela	**sn_gsm_drivers_license_case** (Ou o nome da tabela de licença e permissão que foi estendida do caso base)	O nome da coluna (não o rótulo da coluna) da pergunta de pré-qualificação associada que existe na tabela de casos de licença e permissão ou na tabela estendida.
Modelo de Produto	Carteira de Motorista	Modelo de produto para a licença/permissão específica.
Descrição	Responda às perguntas abaixo para confirmar a qualificação do candidato.	A descrição exibida na parte superior da atividade de pré-qualificação no playbook.
Cabeçalho do Formulário		Mostra um cabeçalho de formulário acima das perguntas de qualificação. Deixe este campo em branco.
Cabeçalho do erro	Não qualificado	Cabeçalho de erro na primeira atividade do playbook informando que o candidato não está qualificado depois de clicar em "Iniciar aplicação".
Mensagens de erro	Cada licença/permissão tem determinados critérios que devem ser atendidos para poder se candidatar. Revise suas respostas para garantir a precisão.	Mensagem de erro na primeira atividade do playbook informando que o candidato não está qualificado depois de clicar em "Iniciar aplicação".
URL da ajuda	Link para um ServiceNow® Página	Apresenta um **Saiba mais** link na mensagem de erro se o candidato não for qualificado. O valor neste campo será um link para um ServiceNow® página.
Qualificação	Pré-qualificação da carteira de motorista	A tabela de decisão de qualificação criada na seção anterior para este modelo de

Tradução automática

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

Campo	Entrada	Descrição
		produto específico. Por exemplo, Pré-qualificação da carteira de motorista.

26. Selecione **Salvar** e selecione **Publicar** .
27. Selecione **Publicar** no prompt.
    O status da sua tabela de decisão deve ser definido como **Ativo** .

Crie uma tabela de decisão de configuração de preços para Playbook para licenças e permissões

. Playbook para licenças e permissões usa tabelas de decisão para configurar preços.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Em Playbook para licenças e permissões, o preço é estabelecido pelo seguinte:

1. Determinar os endossos da aplicação nos quais as taxas serão baseadas. Para obter mais informações sobre como adicionar campos de endosso de preço, consulte Adicione um campo de endosso a uma tabela de decisão de configuração de preços em Playbook para licenças e permissões.
2. Criar uma tabela de decisão para capturar a lógica usada para determinar as taxas cobradas.
3. Associando a tabela de decisão recém-criada aos casos de licença/permissão. Para obter informações sobre como associar uma tabela de decisão a um caso de licença/permissão, consulte Associe uma tabela de decisão a um tipo de caso Licença e permissão .

Cada caso de licença/permissão faz referência a uma tabela de decisão específica para preço, que define o preço com base no tipo de licença/permissão e endossos selecionados, e é exclusivo para cada Tabela de casos de permissão de licença estendida.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Identifique quais campos de tabela no registro Licença e permissão afetarão a taxa associada à solicitação de licença ou permissão.
   Cada tipo de peixe inscrito no registo de autorização de pesca tem uma taxa diferente associada. Estes são exemplos de campos de tabela que afetam a taxa total associada à solicitação de permissão.
2. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas de Decisão**.
3. Selecione **Novo**.
4. Insira um nome para a tabela de decisãoe certifique-se de que a aplicação esteja definida como Playbook para licenças e permissões e que a tabela pode ser acessada **Todos os escopos da aplicação** .
5. **Opcional:** Insira uma descrição.
6. Selecione **Criar tabela de decisão** .
7. Selecione **Adicionar** para adicionar uma entrada.
8. Crie uma entradacom **Caso** como o rótulo, **Referência** como o tipo, e. **Tabela estendida de caso de licença e permissão** como a tabela de referência.
9. Selecione **Adicionar coluna de resultado** para adicionar a coluna de preços.

Tradução automática

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

10. Defina o rótulo da coluna como **Preço** edefina o tipo de resultado como **Moeda** .
11. Clique em **Done** (Concluído).
12. Selecione **Adicionar coluna de condição** .
13. Defina o rótulo da coluna de condição como **campo** , a entrada para **Caso** E defina os Dados a serem avaliados **Campo** .
14. Selecione o menu suspenso em Campo e selecione o campo associado ao preço.
15. Clique em **Done** (Concluído).
16. Selecione **Adicionar nova linha de decisão** .
17. Selecione a nova célula da tabela que foi adicionada na coluna Rótulo do campo e certifique-se de que o operador selecionado seja **.** .
    Se o tipo de campo for Opção, o valor de entrada não poderá ser "Nenhum". Selecione a entrada de opção apropriada no menu suspenso. Se o tipo de campo for verdadeiro/falso, o valor de entrada deverá ser **verdadeiro** .
18. Selecione a nova célula da tabela que foi adicionada na coluna Preço einsira o preço associado ao valor do campo.
    Se o tipo de campo for **opção** repita as etapas 15-17 para cada opção da opção.
19. **Opcional:** Selecione o ícone de mais que aparece abaixo dos resultados e escolha **Adicionar coluna de condição** para adicionar outro campo de preço.
    Repita até que todos os campos de preço ou outros campos de endosso sejam adicionados. Para obter mais informações sobre endossos, consulte Endossos de preços em Playbook para licenças e permissões.
20. Selecione **Salvar** para salvar a tabela de decisão, selecione **Publicar** .

Resultado

Agora, a tabela de decisão foi criada e pode ser associada ao tipo de caso Licença e Permissão. Para obter mais informações sobre como fazer isso, consulte Associe uma tabela de decisão a um tipo de caso Licença e permissão .

Como administrador, você pode usar uma definição de ajuste de preço para adicionar ajustes aos preços de campo com base nas condições de campos que não são campos de preço, como status de residência do constituinte para o local em que ele está solicitando. Para obter mais informações sobre como adicionar definições de ajuste de preço, consulte Adicione uma definição de ajuste de preço a uma tabela de decisãoem Playbook para licenças e permissões.

Endossos de preços em Playbook para licenças e permissões

Endossos de preços são seleções feitas em uma aplicação que afetam quais taxas são cobradas por uma agência governamental para processar e emitir uma licença/permissão.

Os candidatos podem personalizar sua permissão selecionando um ou mais endossos de permissão. Cada endosso representa um subtipo do modelo de permissão principal e é armazenado como campos em uma tabela Licença estendida. Cada endosso é mapeado para uma taxa específica na Tabela de decisão para preços.

Exemplo de endossos para um tipo de caso de permissão de licença estendida

Um candidato pode selecionar quantos endossos desejar. Os endossos de carteira de motorista são permissões especiais adicionadas a uma carteira de motorista que permitem ao titular operar tipos específicos de veículos ou realizar tarefas específicas relacionadas à condução não cobertas pela carteira de motorista padrão. A tabela a seguir contém alguns exemplos de endossos que podem ser adicionados à tabela de decisão de preços de um caso de solicitação de permissão de carteira de motorista.

Tradução automática

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

Endorsement	Description	Price (Can be set from Decision Table)
Hazardous Materials	Allows transport of hazardous materials	$5
Tank Vehicles	Permits operation of tank trucks carrying liquid or gas.	$5
Passenger Transport	Allows transportation of passengers	$5
School Bus	Allows operation of a school bus	$5
Double/Triple Trailers	Authorizes towing of double or triple trailers	$5
HazMat and Tank Vehicles	Combines both tank vehicles and hazardous materials endorsements	$5

Adicione um campo de endosso a uma tabela de decisão de configuração de preços em Playbook para licenças e permissões

Endossos de preços são seleções feitas em uma aplicação que afetam quais taxas são cobradas por uma agência governamental para processar e emitir uma licença/permissão. Como administrador, você pode adicionar um ou mais endossos de preços a uma tabela de decisão de configuração de preços existente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas**e selecione a tabela de decisão de preços.
2. Selecione **Novo** para criar um novo campo/coluna.
3. No formulário, preencha os campos.
   Em **Tipo** campo, insira **Verdadeiro/Falso** .
4. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado

O endosso de preço agora foi criado e pode ser adicionado como uma condição na tabela de decisão de preços.

Adicione uma definição de ajuste de preço a uma tabela de decisãoem Playbook para licenças e permissões

Como administrador, você pode usar uma definição de ajuste de preço no Playbook para licenças e permissões para adicionar ajustes aos preços de campo com base nas condições de campos que não são campos de preço, como o status de residência do constituinte para o local em que ele está solicitando a permissão ou licença.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um valor base pode ser inserido e salvo para cada opção de licença/permissão e pode ser modificado de seu valor atual para um novo valor com base em uma ou mais condições de controle. Uma definição de ajuste de preço consiste em apenas um campo de preço e, como administrador, você pode criar vários.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas de Decisão**E abra uma tabela de decisão que foi associada a um tipo de caso Licença e permissão.
   Para obter informações sobre como associar uma tabela de decisão ao tipo de caso, consulte Associe uma tabela de decisão a um tipo de caso Licença e permissão .
   Você deve ser levado para o Workflow Studio.
2. Selecione **Adicionar coluna de condição** .
3. Defina a Entrada como **caso** E defina Dados para avaliar **Campo** .
4. Em Campo, selecione o campo que controla o preço do ajuste de preço em questão.
5. Insira o nome do campo mencionado acima no rótulo da coluna Condiçãoe selecione **Concluído** .
6. Repita as etapas 4-6 para todos os campos de controle de preço.
7. Selecione **Adicionar nova linha de decisão** .
8. Selecione a célula recém-adicionada em qualquer uma das colunas de controle de preço para adicionar condições de controle.
9. Especifique a condição de controle desse campo.
   Se o tipo de campo for uma opção, o valor de entrada não poderá ser "Nenhum". Selecione a condição apropriada no menu suspenso.
10. Repita as etapas de 11-12 a 5 para adicionar condições para outros campos de controle.
11. *Se o campo de preço ao qual o ajuste se aplica estiver definido como Opção, insira a opção de preço afetada.Se o campo de preço ao qual o ajuste se aplica não for Opção, defina o valor como Verdadeiro.*
12. Insira o preço de ajuste na célula recém-adicionada na coluna Preço, o preço quando essas condições de controle se aplicam.
    Se o campo de preço for um booliano, o valor do campo de preço deverá ser definido como **verdadeiro** . Se o campo de preço for uma opção, o valor do campo de preço não poderá ser definido como **nenhum** . Insira o valor do preço de ajuste no campo.
13. Selecione **Salvar** . **Fechar** .

Associe uma tabela de decisão a um tipo de caso Licença e permissão

Depois de configurar uma tabela de decisão de configuração de preços, associe-a ao tipo de caso Licença e permissão para anexar configurações de preço a essa tabela de tipo de caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas de decisão** .
   Você deve ser levado para o Workflow Studio.
2. Localize a tabela de decisão de configuração de preço para o tipo de caso Licença e permissão e clique com o botão direito do mouse.
3. No menu de contexto, selecione **Copiar sys_id** .

Tradução automática

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

4. Abra o. **Configuração de endossos de serviço digital do setor público** tabela de decisão e selecione **Criar rascunho** .
5. Selecione **Adicionar nova linha de decisão** para adicionar uma entrada à tabela de decisão de preços.
6. No formulário, preencha os campos com as seguintes informações:

Campo	Entrada	Descrição
Tabela	Tabela secundária da permissão de licença	
Modelo de Produto	Modelo de produto para a licença/ permissão específica.	
SYS ID da tabela de decisão de configuração de preço de endossos	Cole o SYS ID da tabela de decisão de preços recém-criada.	
Campos de endossos	Campos de tabela usados como endossos (separados por vírgula)	Mostra um cabeçalho de formulário acima das perguntas de qualificação. Deixe este campo em branco.
Campo do resumo do benefício	benefit_summary	Este campo é uma coluna na Tabela de permissão de licença que armazena os endossos e seus preços no formato JSON.
Descrição de endossos	Descrição das opções de endosso disponíveis com a solicitação de licença/permissão.	Este texto será exibido para o usuário no **Selecione endossos** atividade playbook.
Descrição de taxas	Descrição das opções de taxa associadas à solicitação de licença/permissão.	Este texto será exibido para o usuário no **Selecione endossos** atividade playbook.
Texto de opções	Texto a ser exibido para Opções.	Este texto será exibido para o usuário no **Selecione endossos** atividade playbook.
Texto de taxas	Texto a ser exibido para Taxas.	Este texto será exibido para o usuário no **Selecione endossos** atividade playbook.

7. Selecione **Salvar** . **Publicar** .
8. Selecione **Publicar** quando solicitado.

Resultado

Agora, a tabela de decisão está associada ao tipo de caso Licença e permissão.

Criar modelos de documento para Playbook para licenças e permissões

Com ServiceNow Aplicação Modelos de documento, você pode criar modelos de documento HTML e PDF para gerar cartas ou documentos padrão. Você pode automatizar e simplificar o processo de preenchimento, assinatura e revisão de um documento on-line. Use a aplicação Modelos de documento para gerar modelos para vários tipos de licenças e permissões emitidas por meio do Playbook para licenças e permissões.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Modelos de documento** > **Todos os modelos de documento**.
2. Selecione **Novo**.
3. Selecione **Modelo de documento PDF** .
4. No formulário, preencha os campos:

Formulário Modelo em PDF

Campo	Descrição
Nome	Nome do modelo de documento PDF.
Tabela	Determina onde os documentos estão anexados. Caso de licença e permissão [sn_gsm_license_permit_case] para mapear o PDF gerado para o caso. Item-base de licença e permissão de instalação [sn_gsm_license_permit_install_base_item] para mapear os campos PDF gerados para o Item recebido.
Categoria	Categoria de documento na qual o modelo é adicionado. Para Playbook para licenças e permissões, Selecione Licença e Permissão.
Aplicação	Escopo da aplicação na qual o modelo de documento é criado.
Estado	Estado atual do modelo de documento. ○ **Rascunho** : Indica que o modelo de documento ainda não foi publicado. ○ **Editando** : Indica que o modelo de documento está sendo editado depois que foi publicado. ○ **Publicado** : Indica que o modelo de documento pode ser consumido por serviços e casos.
Critérios do usuário	Critérios de público para este documento. Por exemplo, você pode criar uma permissão destinada somente a residentes do Canadá. **Nota:** Ao definir condições como distinção entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte API GlideFilter - Scoped, Global .
Data de início	Data inicial em que o modelo de documento PDF é válido. **Data de início** ajuda na manutenção de várias versões do mesmo modelo. **Nota:** A data de início deve ser anterior à data de término.
Data de término	Data até a qual o modelo de documento PDF é válido. **Data de término** ajuda na manutenção de várias versões do mesmo modelo. Por padrão, se os valores estiverem em **Data de início** e. **Data de término** estão em branco, está implícito que o modelo sempre será válido.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Se você especificar uma data de término, também deverá especificar uma data de início.
Formato de data do modelo	Formato no qual você deseja que a data apareça quando um agente visualiza o documento, gera o anexo ou inicia tarefas de documento para os participantes. **Nota:** ◦ Ao assinar usando uma aplicação ServiceNow ou a aplicação AdobeSign: Se nenhum valor for selecionado em **Formato de data do modelo** o valor especificado em **template_date_format** a propriedade do sistema é considerada. Se ambos **Formato de data do modelo** e. **template_date_format** A propriedade do sistema está vazia, o valor no campo Formato de data do perfil de usuário do agente é considerado. ◦ Ao assinar usando a aplicação DocuSign: O formato de data selecionado nas configurações de assinatura na aplicação DocuSign é considerado concluído **Formato de data do modelo** No modelo de PDF configurado em uma instância da ServiceNow.
Idioma do modelo	Idioma no qual os tokens dinâmicos são traduzidos quando um agente visualiza o documento, gera o anexo ou inicia tarefas de documento para os participantes. **Nota:** ◦ O idioma do modelo é um campo obrigatório. O idioma padrão é nenhum. ◦ O recurso de tradução está disponível somente quando os plug-ins de idioma estão instalados na instância .
Tipo de assinatura	Opção para especificar a aplicação que é usada para assinar ou preencher o documento. Por exemplo, ServiceNow Sign, DocuSign ou AdobeSign. **Nota:** Os tipos de assinatura estão disponíveis somente quando os respectivos plug-ins de integração estão instalados.
Tipo de anexo	Opção para carregar um novo documento ou selecionar um documento do ServiceNow Documentos gerenciados.
Documento	Opção para carregar o anexo de um PDF preenchível para personalização adicional.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: Este campo aparece quando **Carregar novo documento** selecionado em **Tipo de anexo** .
Revisão de documentos	Opção para selecionar um documento ServiceNow Documentos gerenciados. **Nota:** Este campo aparece quando **Selecione na revisão do documento** selecionado em **Tipo de anexo** .
Ativo	Opção para habilitar o modelo de documento PDF para uso.
Texto de confirmação	Texto que solicita que o usuário marque uma caixa de seleção ao enviar um documento preenchido.
Modelo de origem	Modelo de origem a partir do qual você criou uma cópia do modelo atual.

5. **Opcional:** Selecione **Analisar PDF** Link relacionado para analisar automaticamente informações e campos do PDF e armazenar essas informações na tabela Mapeamento de PDF para reutilização.
   Agora, cada campo PDF pode ser mapeado para seu campo de mapeamento correspondente na tabela-base de instalação de licença e permissão.
6. **Opcional:** Em **Mapeamentos de modelo em PDF** Lista relacionada, defina mapeamentos de campo PDF adicionais.
   Para obter mais informações, consulte Define a PDF field mapping .
7. Selecione **Atualizar**.

   Para determinar qual Modelo de documento usar para geração, você deve mapear o Modelo de documento criado para a tabela de extensão Item-base de instalação/ Itens recebidos correspondente. Isso é realizado usando o Mapeamento de modelo de documento nas tabelas de decisão.
8. Navegar até **Gestão de decisões** > **Construtor de decisões**.
9. No formulário, preencha os campos.

Formulário Modelo em PDF

Campo	Descrição
Categoria do modelo de documento	Use este campo para ter vários modelos para uma única tabela de item-base de instalação.
Nome da tabela	Use este campo para qual tabela deve ser mapeada para o modelo de documento.
Modelo de documento	Use este campo para indicar qual Modelo de documento usar para uma determinada categoria de modelo de documento e nome de tabela.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
isPdfTemplate	Use este campo para indicar se o Modelo de documento selecionado é um modelo PDF (valor verdadeiro) OU um modelo HTML (valor falso)

10. Adicione linhas de decisão adicionais para configurar Modelos de documento adicionais.

Resultado

O PDF gerado pelo Modelo de documento é criado após **Propor decisão** a atividade foi concedida/aprovada. Você poderá exibir o PDF gerado anexado ao item-base de instalação correspondente/item recebido no **Criar licença/permissão** Atividade na fase Decisão.

O que Fazer Depois

Em **Participantes** lista relacionada, adicione participantes adicionais. Para obter mais informações, consulte Create participants for a PDF document template .

Defina um Modelo de Produto para Playbook para licenças e permissões

Um registro de modelo de produto é necessário em uma aplicação de caso de licença/permissão.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para um caso de licença/permissão, um modelo de produto é usado para representar um tipo específico de licença/permissão. Ter um modelo de produto específico pode ajudar a oferecer suporte a vários aspectos da implementação do processo de permissão, como definir o produto, associar vários serviços a ele, entregar instâncias de produto específicas, habilitar fluxos de trabalho adicionais etc.

Campos adicionais para descrever o produto de permissão podem ser adicionados, se necessário. Por exemplo, para uma carteira de motorista, você pode adicionar um campo de opção para classe de licença com as opções A, B ou C e, em seguida, criar três registros, um por classe. Para uma permissão de pesca comercial, você pode adicionar um campo que captura se uma inspeção de barco é necessária ou não antes que a permissão possa ser concedida.

Se houver vários tipos de permissões com campos não relacionados, você poderá estender classes de modelo de produto específicas da classe base do modelo de permissão. Por exemplo, se sua agência oferecer permissões de importação/exportação de fauna selvagem e taxidermia de aves da mesma organização, considere se você precisa de classes de modelo de permissão específicas que ajudem a definir atributos diferentes em cada produto de permissão.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviço do constituinte** > **Produtos** > **Modelos de permissão**.
2. Selecione **Novo**.
3. Selecionar **Cabeçalho do Formulário** > **Configurar** > **Layout do formulário**.
4. Selecione **Edite esta seção em Modelo expandido e Classes de ativo** .
5. Marque a caixa de seleção ao lado de **Custo** e. **Cliente visível** campos.
   Esses campos devem ser definidos como verdadeiros para que o constituinte ou contato comercial determine sua pré-qualificação.

Tradução automática

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

6. Adicione todos os campos adicionais para coletar informações adicionais do usuário para o modelo de permissão.
   Por exemplo, para uma permissão de pesca comercial, você pode adicionar um campo que captura se uma inspeção de barco é necessária ou não antes que a permissão possa ser concedida.
7. No formulário Configuração do modelo de permissão, preencha os campos.
8. Selecione **Enviar**.

Configurar Playbooks-on-portal para um tipo de caso personalizado

Como administrador, você pode configurar a experiência de playbooks no portal para um tipo de caso personalizado que estende o caso de licença e permissão de base.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os administradores podem criar variantes do processo do Playbook de licença e permissão para usar em um tipo de caso personalizado.

Procedimento

1. Duplique o processo do playbook navegando até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Na lista Playbooks, selecione **Playbook de Licenças/Permissões** .
3. Selecione Mais ações (...) e selecione **Duplicado** .
4. Preencha **Rótulo** campo com o nome desejado para o playbook e adicione uma descrição.
   O tipo de gatilho deve ser **Criação de registro** .
5. Selecione **Duplicado** .
6. Modifique o playbook para o caso de uso de licença específico e selecione **Ativar** .
7. Navegar até **Tudo** > **Geradores de Registros**.
8. Selecione **Novo**.
9. No formulário, preencha os campos com o seguinte:

Campo	Entrada
Tabela	Caso de licença e permissão ou a tabela Licença e permissão estendida. *Esta é a tabela para a qual o gerador de registros acionará.*
Definição de processo	Nome do playbook criado na seção anterior.
Nome da atividade de criação de registro	Responda às perguntas de qualificação. *Esta é a primeira atividade no Playbook.*
Exibição do formulário de criação de registro	LicensePermitRecordGenerator
Campos do modelo: Produto	Carteira de Motorista
Campos do modelo: Serviço	Carteira de motorista - Nova solicitação

Tradução automática

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

10. Selecione **Enviar**.
11. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Definições do serviço**.
12. Selecione **Carteira de habilitação - Nova solicitação** definição de serviço.
13. Selecione o ícone de pesquisa ao lado do gerador de registros do Playbook.
14. Selecione o ícone de lupa para abrir a lista de geradores de registro do playbook e selecione o gerador de registro do playbook criado anteriormente para o tipo de caso estendido.
15. Em uma nova janela, navegue até **Tudo** > **Playbook Experience** > **Itens de conteúdo do playbook**.
16. Selecione **Novo**.
17. No formulário, preencha os campos com as seguintes informações:

Campo	Entrada
Nome	Pedido de carteira de motorista
Catálogos	Serviços governamentais
Categoria	Licenças
Descrição Resumida	Pedido para que um indivíduo obtenha permissão para operar legalmente um veículo a motor em qualquer estrada, rodovia ou outra forma acessível ao público.
Tabela	Selecione **Caso de licença e permissão (OU a tabela estendida criada** tabela.
Playbook Experience	Espaço configurável do Customer Service Management
Gerador de registro da Playbook Experience	Gerador de registros criado anteriormente
Página do Portal	Entrada do GSM
Título	Pedido de carteira de motorista

18. Selecione **Enviar**.
19. Selecione o Item de conteúdo do Playbook recém-criado.
20. Selecione **Editar** em **Disponível para** lista relacionada.
21. Selecione **SNC externo** No menu suspenso Coleções e adicione-o à Lista Disponível.
22. Selecione **Save** (Salvar).
23. Selecione **Não disponível para** lista relacionada e selecione **Editar** .
24. Selecione **SNC externo** e adicione-o à coleção.
25. Selecione **Save** (Salvar).
26. Verifique se o item de conteúdo do playbook que você criou é exibido em **Serviços** > **Licenças/ Permissões** No Portal de serviços do governo.

Instale e configure o. Information Request Playbook aplicação

Instale o. Information Request Playbook aplicação, que permite que os usuários finais do setor público enviem e rastreiem solicitações de registro público e fornece aos agentes governamentais um processo predefinido para lidar e resolver essas solicitações.

Tradução automática

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

Em seguida, você pode configurar os recursos disponíveis para enviar solicitações e solicitações de roteamento para os agentes.

Como um usuário com a função de administrador, conclua as tarefas de configuração a seguir para configurar o. Information Request Playbook, depois de instalar o. Núcleo de serviços digitais do setor público aplicação.

Tarefas de configuração para Information Request Playbook

Tarefa	Descrição
Instalar Information Request Playbook para Serviços digitais para setor público	Instalar Information Request Playbook(com.sn_public_sector_digital_services_core) do ServiceNow® Store.
Roteie automaticamente as solicitações de serviço usando Atribuição avançada de trabalho	Use ServiceNow Atribuição avançada de trabalho(AWA aplicação para rotear e atribuir solicitações de informações do setor público a agentes designados.
Defina as configurações de privilégio de acesso restrito do solicitante em Serviços digitais para setor público	Você pode usar um RCA solicitado para conceder acesso aos aplicativos da loja aos recursos protegidos no ServiceNow AI Platform® sem a necessidade de esperar pela próxima versão da família. Se você tiver a função de administrador do sistema ou administrador da aplicação, poderá revisar os RCAs solicitados e aprová-los e negá-los.
Crie ou edite um grupo de atribuição jurídico, de revisão ou de revisão final	Crie um grupo de agentes de atribuição de revisão jurídica, revisão ou revisão final para as etapas de revisão final de uma solicitação de informações.
Configure a IU de atividade Gerenciar documentos em Information Request Playbook	Crie documentos, pesquise documentos com a pesquisa de nome de preenchimento automático e vincule ou desvincule documentos existentes a um caso, tudo a partir de um modal no playbook.
Configurar IU de Documentos de solicitação semelhante em Information Request Playbook	PESQUISE documentos de casos semelhantes, visualize vários conjuntos de documentos de uma só vez e vincule ou desvincule documentos de ou para o caso de um modal, sem precisar sair do playbook.
Configurar Mobile Agent para Information Request Playbook	(Opcional) Instale o Atendimento ao cliente móvel e Information Request Playbook plug-ins para permitir que os agentes exibam e rastreiem solicitações de informações no Mobile Agent.

Instalar Information Request Playbook para Serviços digitais para setor público

Você pode instalar o. Information Request Playbook aplicação (sn_gsm_info_req) se você tiver a função de administrador.A aplicação inclui dados de demonstração e instala aplicações ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Determinados recursos no Information Request Playbook as aplicações estão disponíveis com base no seu ServiceNow direitos e podem exigir a instalação de outros ServiceNow aplicações e ativação de plug-ins específicos.

Tradução automática

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

Nota:
Instale o. Playbooks da Gestão de atendimento ao cliente aplicação para habilitar a experiência do playbook.

- Revise Playbook de solicitação de informações lista de aplicações no ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A tabela Solicitação de informações [sn_gsm_information_request] é instalada com Information Request Playbook.

Procedimento

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

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

   Na lista ao lado de **Instalar** , as versões disponíveis para você são exibidas.
3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Revisar detalhes da instalação que é exibida, todas as dependências instaladas junto com sua aplicação são listadas.
4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração são os registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.
6. Selecione **Instalar**.

Configurar Mobile Agent para Information Request Playbook

Instale o Atendimento ao cliente móvel e Information Request Playbook plug-ins para permitir que os agentes do governo rastreiem solicitações de informações de registro público no Mobile Agent. Em seguida, você pode configurar as funções.

Como administrador, conclua as tarefas de configuração a seguir para configurar o. Mobile Agent aplicação.

Tarefas de administrador para Mobile Agent configuração da aplicação

Tarefa	Descrição
Instale a aplicação Playbook de solicitação de informações	Instalar Information Request Playbook(com.sn_public_sector_digital_services_core) do ServiceNow® Store.

Tradução automática

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

Tarefas de administrador para Mobile Agent configuração da aplicação

Tarefa	Descrição
Ativar o plug-in Atendimento ao cliente para celular (com.sn_csm_mobile)	Você pode ativar o plug-in Atendimento ao cliente para celular (com.sn_csm_mobile) usando a configuração assistida da Gestão de atendimento ao cliente.
Configure funções e permissões do setor público para Mobile Agent aplicação	Configure funções de usuário para que os agentes governamentais acessem o. Mobile Agent aplicação. Esta etapa é obrigatória para que qualquer agente do governo possa trabalhar no app.

Depois que o aplicativo para celular Customer Service Management é ativado e configurado, os agentes podem baixar o. ServiceNow Mobile Agent em seus dispositivos móveis e acesso ServiceNow instâncias.

Crie ou edite um grupo de atribuição jurídico, de revisão ou de revisão final

Crie ou edite um grupo de atribuição jurídico, de revisão ou de revisão final para Solicitações de informações.

Crie um grupo de atribuição

Crie um grupo de atribuição jurídico, de revisão ou de revisão final para Solicitações de informações.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de Usuários** > **Grupos**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Grupos de atribuição

Campo	Descrição
Nome	Nome do grupo de atribuição.
Gerente	Gerente ou líder do grupo.
Tipo	Categoria deste grupo. Em **Selecione registro de destino** campo, pesquise **OT** para adicioná-lo ao campo de tipo.
E-mail do grupo	Lista de distribuição de e-mail do grupo ou o endereço de e-mail do ponto de contato.
Primário	Outro grupo do qual o grupo é membro.
Descrição	Descrição do grupo de atribuição.

4. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

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

Edite um grupo de atribuição

Edite um grupo de atribuição jurídico, de revisão ou de revisão final para Solicitações de informações.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de Usuários** > **Grupos**.
2. Selecione o grupo que você deseja editar.
3. Selecione **Membros do grupo**
4. Selecione **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário Membros do grupo de atribuição

Campo	Descrição
ID do usuário	ID do usuário que você está adicionando ao grupo.
Nome	Nome do usuário que você está adicionando ao grupo.
Título	Título do usuário que você está adicionando ao grupo.
Departamento	Departamento do usuário que você está adicionando ao grupo.
Telefone	Número de telefone do usuário que você está adicionando ao grupo.
A senha precisa ser redefinida	Quando marcado, impõe uma redefinição de senha ao usuário no próximo login.
Bloqueado	Quando marcado, impede que o usuário faça login.
Acesso somente ao serviço web	Quando marcado, o usuário não pode fazer login em uma instância ou em um portal de serviços, conectar-se por meio de single-sign-on ou usar suas credenciais para fazer login na IU da ServiceNow.
Usuário de integração interna	Quando marcado, permite que os usuários ignorem o requisito de autenticação WS-Security.
Geolocalização rastreada	Quando marcado, habilita o rastreamento de local para o usuário especificado.
Local	O local físico do usuário.

6. Selecione **Enviar**.

Defina as configurações de privilégio de acesso restrito do solicitante em Serviços digitais para setor público

Defina o acesso entre escopos a uma aplicação, recurso de aplicação (como uma função de controle de acesso, uma regra de negócios, uma ação de IU ou uma inclusão de script) ou evento. Você pode usar um RCA solicitado para conceder acesso aos aplicativos da loja aos

Tradução automática

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

recursos protegidos no ServiceNow AI Platform sem a necessidade de esperar pela próxima versão da família.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se você tiver a função de administrador do sistema ou administrador da aplicação, poderá revisar os RCAs solicitados e aprová-los e negá-los. Você pode até usar essas configurações para permitir ou negar solicitações de acesso.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Tipos de Caso** > **Gerenciar Tipos de Caso**.
2. Valide se há um registro para Solicitação de informações e a descrição resumida é "Gerenciar solicitações para registros FOIA/públicos.
3. Crie um caso a partir de uma lista no Espaço e valide se os campos estão preenchidos corretamente.

Configure a IU de atividade Gerenciar documentos em Information Request Playbook

Configure a IU de atividade Gerenciar documentos em Information Request Playbook para permitir que os agentes exibam, vinculem ou desvinculem documentos a um caso de solicitação de informações.

Antes de Iniciar
Esta tarefa requer que o plug-in Gestão de documentos [com.snc.platform_document_management] esteja ativo em sua instância. Se a Gestão de documentos [com.snc.platform_document_management] não estiver ativa em sua instância, consulte Activate a plugin para obter instruções.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Designer de automação de processos**.
2. Selecione **Solicitação de informações** .
3. Em Admissão, selecione **Adicionar atividade** .
4. Selecionar **Playbooks da Gestão de atendimento ao cliente** > **Gerenciar lista de documentos**.
5. Selecione o botão de edição e renomeie a ação como **Gerenciar documentos** .
6. Em Quando começar, selecione **Imediatamente** .
7. Selecione **Exibir todas as propriedades** para definir o gatilho e editar outras configurações.
8. No canto superior direito da tela, selecione o botão Avançado para ativá-lo.
   A guia Experiência agora deve ser exibida.
9. Selecione **Automação** .
10. Em Registro, selecione **Gatilho- Solicitação de informações** > **Registro de solicitação de informações**.
11. Em Condições, selecione **O estado é Novo** E selecione Concluído.
12. Selecione Experiência.
13. Em Tabela associada, selecione **Solicitação de informações** E em Registro associado, selecione **Gatilho- Solicitação de informações** > **Registro de solicitação de informações**.

Tradução automática

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

14. Em Título, selecione **Esta Atividade** > **Rótulo**.
15. Selecione **Concluído** . **Ativar** .

Resultado
A atividade de IU Gerenciar documentos agora está configurada e o modal agora deve ser exibido quando você abrir um novo ou existente Information Request Playbook.

Configurar IU de Documentos de solicitação semelhante em Information Request Playbook

A IU de atividade de Documentos de solicitação semelhantes usa o nome e a descrição de casos de solicitação de informações existentes para exibir uma lista de documentos associados ao caso atual, fornecendo informações úteis que os documentos usaram para resolver solicitações de informações semelhantes em Information Request Playbook.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Designer de automação de processos**.
2. Selecione **Solicitação de informações** .
3. Em Admissão, selecione **Adicionar atividade** .
4. Selecionar**Playbooks da Gestão de atendimento ao cliente** > **Documentos semelhantes**.
5. Selecione o botão de edição e renomeie **Documentos semelhantes** . **Documentos de solicitação semelhantes** .
6. Em Quando começar, selecione **Imediatamente** .
7. Selecione **Exibir todas as propriedades** para definir o gatilho e editar outras configurações.
8. No canto superior direito da tela, selecione o botão Avançado para ativá-lo.
   A guia Experiência agora deve ser exibida.
9. Selecione **Automação** .
10. Em Registro, selecione **Gatilho- Solicitação de informações** > **Registro de solicitação de informações**.
11. Em Condições, selecione **O estado é Novo** .
12. Selecione a guia Experiência.
13. Em Tabela associada, selecione **Solicitação de informações** E em Registro associado, selecione **Gatilho- Solicitação de informações** > **Registro de solicitação de informações**.
14. Em Consulta codificada de registro relacionado, insira **estado: 3** .
15. Em Título, selecione **Esta Atividade** > **Rótulo**.
16. Selecione **Concluído** . **Ativar** .

Resultado
A atividade de IU Documentos semelhantes agora está configurada e o modal agora deve ser exibido quando você abrir um novo ou existente Information Request Playbook.

Configure a lista relacionada Documentos em Information Request Playbook

Um administrador pode configurar uma lista relacionada chamada "Documentos" para aparecer na Lista de registros relacionados dinâmicos em Information Request Playbook.

Tradução automática

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

Quando selecionado, o documento será aberto em uma guia separada do espaço, o que permite que os agentes vejam todas as versões do documento.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
. **Documentos** o cartão deve incluir os seguintes campos:

- Título do documento
- Versão do documento
- Estado do documento
- Data da última atualização

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

Navegar até **Tudo** > > .

Instale e configure o. Playbook de solicitação de serviços aplicação

Instale o. Playbook de solicitação de serviços, que permite que os usuários do setor público enviem e rastreiem solicitações de serviço não emergenciais e fornece aos agentes governamentais um processo para lidar com essas solicitações. Em seguida, você pode configurar os recursos disponíveis para enviar solicitações e solicitações de roteamento para os agentes.

Como um usuário com a função de administrador, conclua as tarefas de configuração a seguir para configurar o. Playbook de solicitação de serviços, depois de instalar o. Núcleo de serviços digitais do setor público aplicação.

Tarefas de configuração para Playbook de solicitação de serviços

Tarefa	Descrição
Instale a aplicação Playbook de solicitação de serviço	Instalar Playbook de solicitação de serviços(com.sn_public_sector_digital_services_core) do ServiceNow® Store.
Roteie automaticamente as solicitações de serviço usando Atribuição avançada de trabalho	Use ServiceNow Atribuição avançada de trabalho(AWA aplicação para rotear e atribuir solicitações de serviço do setor público a agentes designados.
Configurar App de mensagens de interação Para Playbooks	Configurar determinados App de mensagens de interação configurações que permitem que os usuários finais do setor público criem e rastreiem solicitações de serviço não emergenciais do App de mensagens de interação.
Permita que os usuários finais do setor público criem uma solicitação de serviço usando Virtual Agent	Usar Designer do Virtual Agent. publicar o tópico de conversa pré-criado, **Crie uma solicitação de serviço** , que permite que os usuários finais enviem uma solicitação de serviço usando Virtual Agent chatbot.
Configure a IU de atividade de registros semelhantes em Playbook de solicitação de serviços	Exiba uma lista de solicitações semelhantes por local, sem precisar pesquisar as solicitações ou sair do playbook.

Tradução automática

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

Tarefas de configuração para Playbook de solicitação de serviços

Tarefa	Descrição
Configurar Mobile Agent para Playbook de solicitação de serviços	(Opcional) Instale o Atendimento ao cliente móvel e Playbook de solicitação de serviços plug-ins para permitir que os agentes de serviço do governo rastreiem solicitações de serviço não emergenciais no Mobile Agent.

Instalar Playbook de solicitação de serviços para Serviços digitais para setor público

Se você tiver a função de administrador, poderá instalar o. Playbook de solicitação de serviços aplicação (sn_gsm_srvc_req).A aplicação inclui dados de demonstração e instala quaisquer relacionados ServiceNow® Store aplicações e plug-ins que ainda não estão instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Determinados recursos no Playbook de solicitação de serviços as aplicações estão disponíveis com base no seu ServiceNow direitos e podem exigir a instalação de outros ServiceNow aplicações e ativação de plug-ins específicos.

  Nota:
  Instale o. Playbooks da Gestão de atendimento ao cliente aplicação para habilitar a experiência do playbook.

- Revise Playbook de solicitação de serviço lista de aplicações no ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A tabela Solicitação de serviço [sn_gsm_service_request_case] é instalada com Playbook de solicitação de serviços.

Procedimento

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

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

   Na lista ao lado de **Instalar** , as versões disponíveis são exibidas.
3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Revisar detalhes da instalação que é exibida, todas as dependências instaladas junto com sua aplicação são listadas.
4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.

Tradução automática

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

5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração são os registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.
6. Selecione **Instalar**.

Configurar Mobile Agent para Playbook de solicitação de serviços

Instale o Atendimento ao cliente móvel e Playbook de solicitação de serviços plug-ins para permitir que os agentes de serviço do governo rastreiem solicitações de serviço não emergenciais no Mobile Agent. Em seguida, você pode configurar as funções.

Como um usuário com a função de administrador, conclua as tarefas de configuração a seguir para configurar o. Mobile Agent aplicação.

Tarefas de administrador para Mobile Agent configuração da aplicação

Tarefa	Descrição
Instale a aplicação Playbook de solicitação de serviço	Instalar Playbook de solicitação de serviços(sn_gsm) de ServiceNow® Store.
Ativar o plug-in Atendimento ao cliente para celular (com.sn_csm_mobile)	Você pode ativar o plug-in Atendimento ao cliente para celular (com.sn_csm_mobile) usando a configuração assistida da Gestão de atendimento ao cliente.
(Opcional) Activate Field Service Management plug-in (com.snc.work_management)	Instale o. Gestão de serviços de campo plug-in para exibir a lista relacionada de ordens de serviço. Para obter mais informações, consulte integração com Gestão de serviços de campo.
Configure funções e permissões do setor público para Mobile Agent aplicação	Configure funções de usuário para que os agentes de serviço do governo acessem o. Mobile Agent aplicação. Esta etapa é obrigatória para que qualquer agente de serviço governamental possa trabalhar no app.

Depois que o aplicativo para celular Customer Service Management é ativado e configurado, os agentes podem baixar o. ServiceNow Mobile Agent em seus dispositivos móveis e acesso ServiceNow instâncias.

Configure funções e permissões do setor público para Mobile Agent aplicação

Configure funções de usuário para que os agentes de serviço do governo acessem o. Mobile Agent aplicação. Esta etapa é obrigatória para que qualquer agente de serviço governamental possa trabalhar no app.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira **sys_sg_applet_launcher.list** Para abrir a tabela Iniciadores de applet [sys_sg_applet_launcher].
2. Na tabela Telas do inicializador, selecione **Casos** registro.
   O registro Funções necessárias deve conter somente a função Agente de atendimento ao cliente (sn_customerservice_agent).
3. **Opcional:** Se solicitado, alterne da aplicação global para a aplicação móvel Atendimento ao cliente.
4. Selecione o ícone de edição ( ) Em Funções necessárias e adicione as seguintes funções:
   - sn_gsm.agency_manager
   - sn_gsm.government_service_manager
   - sn_gsm.constituent_agent
   - sn_gsm.business_agent
   - sn_gsm.agency_constituent_agent
   - sn_gsm.agency_agent
5. Selecione **Concluído** para salvar as funções.
   Os agentes com as funções acima agora podem fazer login no Mobile Agent E trabalham em casos de solicitação de serviço atribuídos a eles.

Configure uma definição de serviço para Playbooks em Serviços digitais para setor público

Crie uma definição de serviço para uso com Playbooks em Serviços digitais para setor público.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Definições de serviço são registros usados para armazenar detalhes sobre um serviço que está disponível para os clientes finais. Você pode criar definições de serviço para cada serviço público oferecido por sua agência governamental.

Após o upgrade para Serviços digitais para setor público v8.0, Serviços oferecidos, uma extensão do Modelo de produto, não será mais usada para modelar serviços governamentais. Os serviços recebidos, uma extensão do Produto vendido, não serão mais usados para modelar os serviços governamentais que foram concedidos/entregues aos constituintes. A tabela Definição de serviço será usada para modelar todos os serviços públicos oferecidos pelos governos. Os seguintes campos da tabela Serviço oferecido serão removidos e substituídos pelos campos Modelo de serviço:

- Tipo
- Status
- Número
- Data de início do período
- Data de término do período
- Jurisdição
- Categoria
- Subcategoria
- Fonte de pagamento

Tradução automática

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

Importante:
Ao fazer upgrade para Vancouver, todos os dados nas tabelas Serviços oferecidos e Serviços recebidos precisarão ser migrados manualmente para a tabela Definição de serviço. Você pode fazer isso criando uma Definição de serviço para cada entrada na tabela Serviços oferecidos. Os dados de Serviços oferecidos e Serviços recebidos não estarão acessíveis na aplicação até que esta etapa seja concluída. Esta é uma tarefa opcional para versões anteriores.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Definições do serviço**.
2. Selecione **Novo**.
3. Insira os detalhes da Definição de serviço.

Formulário de definição de serviço

Campo	Descrição
Nome	Nome da definição de serviço.
ID	Identificador exclusivo gerado pelo sistema para a definição de serviço.
Tipo de tarefa	Tabela associada à definição de serviço. Selecione um caso ou tabela de tarefa com base no serviço.
Exibição	Exibição a ser carregada para o serviço selecionado.
Modelo	Valores de campo que devem ser predefinidos no formulário quando um caso ou tarefa é criado.
Categoria	Categoria de definição de serviço para um serviço público.

4. Selecione **"Enviar"** ou **"Atualizar"**.
5. Selecione o novo registro de definição de serviço.
6. No campo Valores de tabela padrão, selecione **Definição de serviço** .
7. Selecione o ícone de pesquisa E selecione a nova definição de serviço no menu de seleção.
8. Selecione **Enviar**.
   Agora, a definição de serviço foi criada e pode ser usada com qualquer um dos playbooks do Serviços digitais para setor público.

Configure um playbook personalizado em Playbook de solicitação de serviços

Os playbooks personalizados e as definições de serviço permitem personalizar o padrão Playbook de solicitação de serviços experiência do usuário para interagir com os fluxos de trabalho da agência desejados. Depois de criar uma definição de serviço, você pode associar um playbook à definição.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Antes de iniciar este procedimento, você deve criar uma definição de serviço à qual associar seu playbook. Para obter mais informações sobre como criar uma definição de

Tradução automática

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

serviço, consulte Configure uma definição de serviço para Playbooks em Serviços digitais para setor público.

Quando o agente seleciona **Criar caso** na tela do seletor de tipo de caso, o sistema exibe o novo registro de caso e inicia o playbook associado ao serviço em uma guia na página de registro.

Nota:
Esta é uma tarefa opcional.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Designer de automação de processos**.
2. Selecione **Criar um novo processo** preencha os detalhes do playbook e selecione **Selecione um gatilho** .
3. Selecione um tipo de gatilho no menu suspenso.
   Seu tipo de gatilho é a definição de serviço que você criou recentemente.
4. Selecione **Vá para o Designer** .
   O Designer de automação de processos agora está aberto.
5. **Opcional:** Selecione **Adicionar nova raia** para adicionar uma raia ao seu processo.
   Para obter mais informações sobre raias no Designer de automação de processos, consulte Stages and activities .
6. Selecione **Ativar** depois de criar o processo de acordo com suas especificações.
   O playbook agora está publicado para ser executado quando acionado.
7. Navegar até **Tudo** > **IU do Sistema** > **Políticas de IU**.
   Você deve editar a IU do Gerador de registros do Playbook, que é o formulário inicial que um agente vê ao criar um caso.
8. Selecione **Novo**.
9. Selecione **Solicitação de serviço** em **Tabela** E insira uma descrição resumida descrevendo sua nova política de IU.
10. Adicione as condições necessárias em **Quando aplicar** e. **Script** e selecione **Enviar** .
    Sua política de IU e o playbook agora foram criados.

Configure a IU de atividade de registros semelhantes em Playbook de solicitação de serviços

A IU de atividade de registros semelhantes usa o nome e a descrição de casos existentes para exibir uma lista de casos associados ao caso atual, permitindo que um agente determine se o caso atual é uma duplicata de um caso existente. Registros semelhantes também podem fornecer informações úteis sobre um caso atual.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Designer de automação de processos**.
2. Selecione **Solicitação de serviço** .
3. Em Admissão, selecione **Adicionar atividade** .
4. Selecionar**Playbooks da Gestão de atendimento ao cliente** > **Registros Semelhantes**
5. Em Quando começar, selecione **Com anterior** no menu suspenso.

Tradução automática

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

6. Selecione **Exibir todas as propriedades** . **Automação** .
7. Selecione a seta ao lado de Registro e selecione **Gatilho- Solicitação de serviço** > **Registro de solicitação de serviço**.
8. Em Condições, selecione **Fase** > **não é** > **Admissão**.
9. Alternar **Avançado** no canto superior direito da tela.
10. Selecione **Experiência** E defina a tabela associada como "Solicitação de serviço".
11. Defina o registro associado como **Gatilho- Solicitação de serviço** > **Registro de solicitação de serviço**
12. **Opcional:** Para definir parâmetros para.
13. Defina o título como **Esta atividade** > **Rótulo**.
14. Selecione **Concluído** e selecione **Ativar** .

Resultado
A atividade de IU Registros semelhantes agora está configurada e o modal agora deve ser exibido quando você abrir um novo ou existente Playbook de solicitação de serviços.

Configure o. Espaço configurável do CSM para Serviços digitais para setor público

Modifique o. Espaço configurável do CSM para mostrar listas, módulos e campos de formulário para Serviços digitais para setor público.

Determinados recursos no Espaço configurável do CSM requer configuração para uso com Serviços digitais para setor público:

- Menu Lista
- Página principal do setor público
- Central do cliente

Determinados recursos, como refluxo automático, Que reestrutura as páginas do espaço configurável verticalmente quando você aumenta o zoom, estão disponíveis no nível da página automaticamente. No entanto, os administradores podem desabilitar o refluxo automático para experiências selecionadas, páginas ou para todo o Espaço configurável. Para obter informações sobre como desabilitar esse recurso, consulte Reflow for Configurable Workspace .

Nota:
Você pode usar a configuração assistida para configurar esses recursos configuráveis do espaço. Para obter detalhes, consulte Configure o Core de serviços digitais do setor público usando a configuração assistida .

Configure o Menu de lista para Serviços digitais para setor público

Adicione opções de menu relacionadas ao setor público ao Menu de lista no Espaço configurável do CSM.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

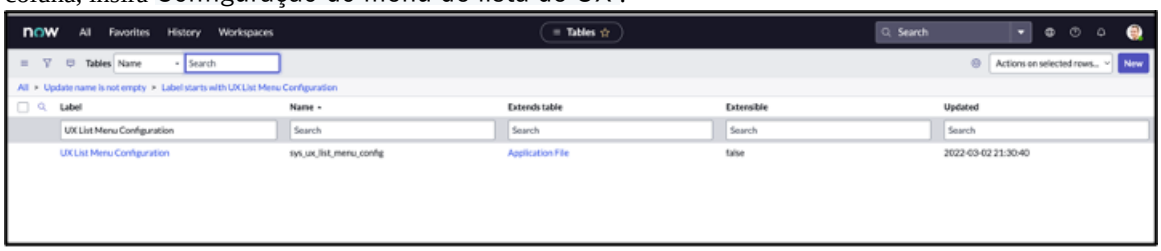
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

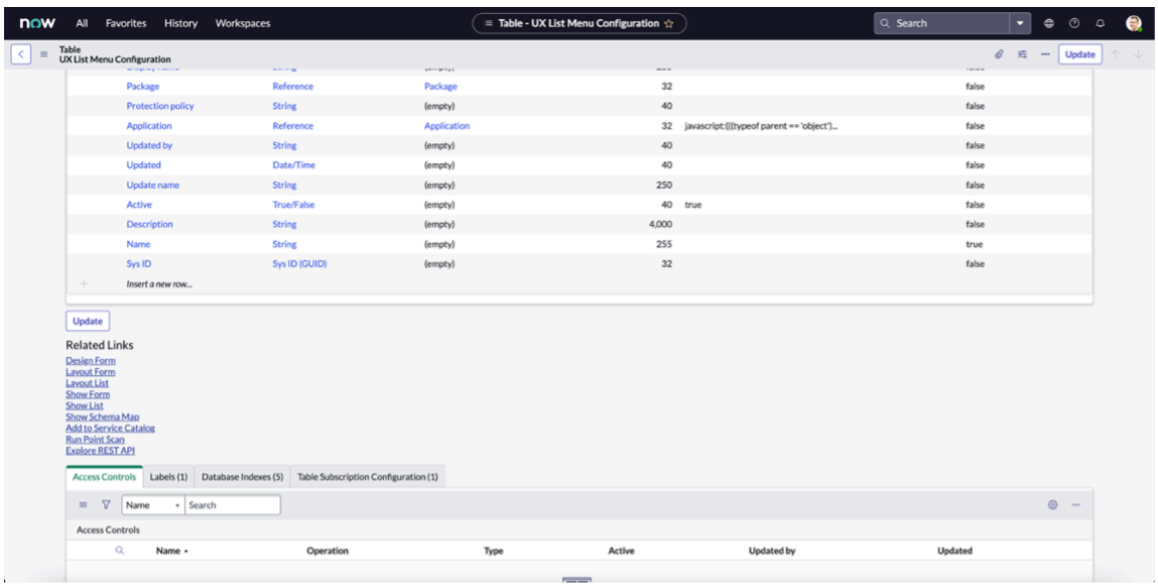
Para configurar o Menu de lista, você pode seguir este procedimento ou usar configuração assistida para Núcleo de serviços digitais para setor público aplicação.

Procedimento

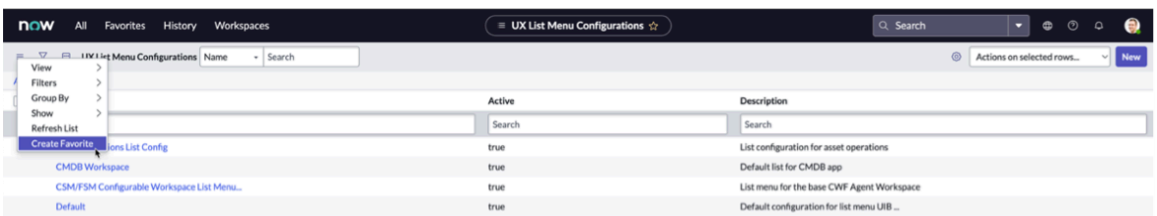
1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas**.
2. Na tabela Tabelas [sys_db_object], selecione **Pesquisa** ícone ao lado de **Rótulo** e abaixo do título da coluna, insira Configuração do menu de lista de UX .



3. Na tabela Lista de configuração do menu da lista de UX, acesse **Links relacionados** e selecione **Mostrar lista.**



4. **Opcional:** No menu de contexto, selecione **Criar favorito** Para marcar a tabela Configurações do menu da lista de UX para que você possa acessá-la rapidamente se precisar fazer mudanças mais tarde.



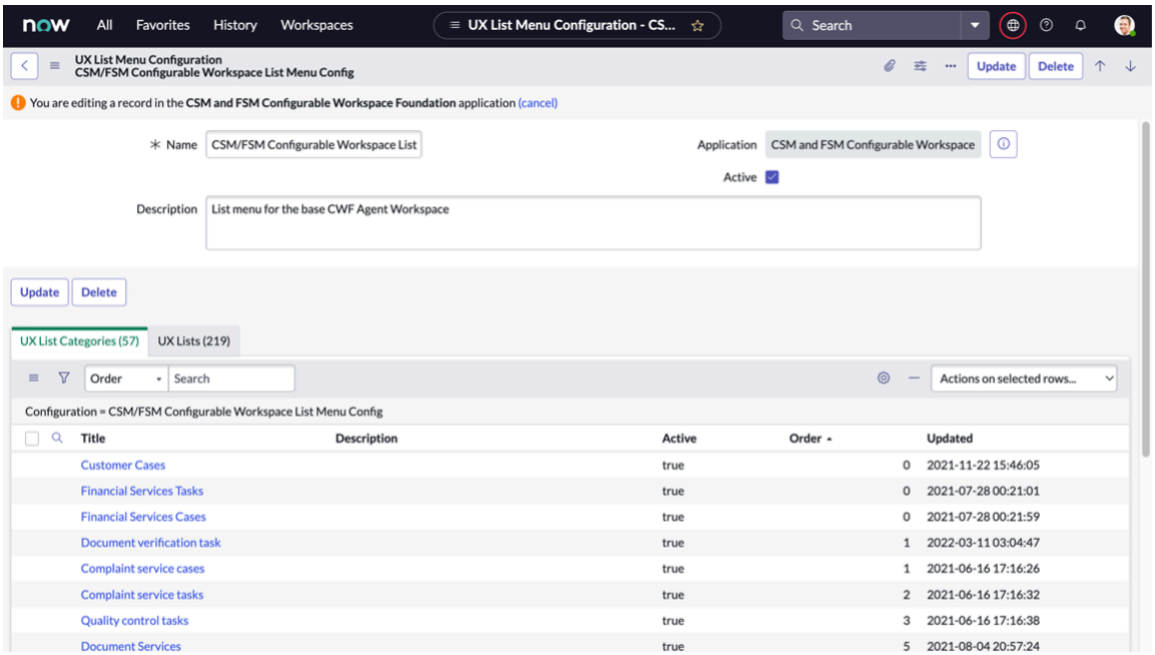
(Optional)

5. Remova as categorias que não são aplicáveis a. Serviços digitais para setor público.

Tradução automática

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

a. Selecione **Menu de lista do espaço configurável do CSM/FSM** registre e vá para **Categorias da lista de UX** guia.



b. Para cada uma das seguintes categorias, selecione o registro de categoria e altere o valor Ativo para falso:

Nota:
Se a mensagem a seguir for exibida, selecione **aqui** para editar a página.



- Casos
- Gestão de ocorrências graves
- Tarefas
- Acordos de nível de serviço (ANS)
- incidentes
- Problemas
- Mudança
- Solicitações
- Tarefas de catálogo
- CMDB
- Monitoramento de Conversa

O que Fazer Depois

Configure a página principal do Setor público usando Construtor de IU.

Configurar a página principal do setor público com o Construtor de IU

Use Construtor de IU Para mudar determinados campos na página principal Setor público do Espaço configurável do CSM.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

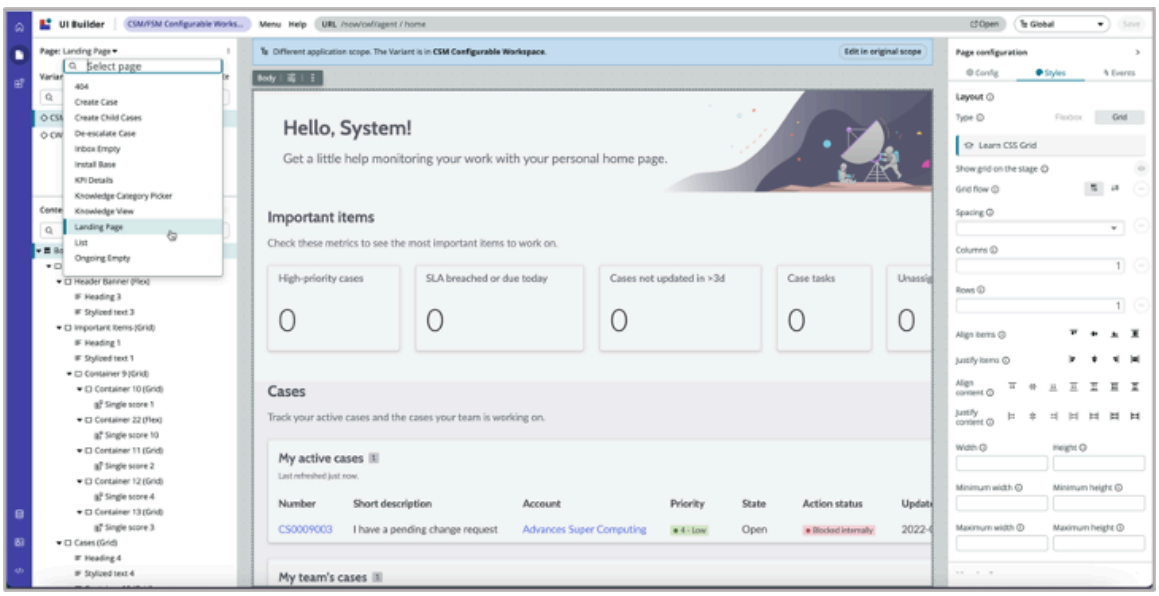
. Customer Service Management (CSM) a página principal fornece aos agentes uma visão geral de seus casos novos, atribuídos e de alta prioridade, além dos casos atribuídos a seus grupos. Substitua determinados campos na página principal por campos relevantes para Serviços digitais para setor público. Você também pode adicionar ou alterar outros campos conforme necessário. Para mais informações sobre como usa o Construtor de IU para modificar páginas, consulte Trabalhar com páginas .

Procedimento

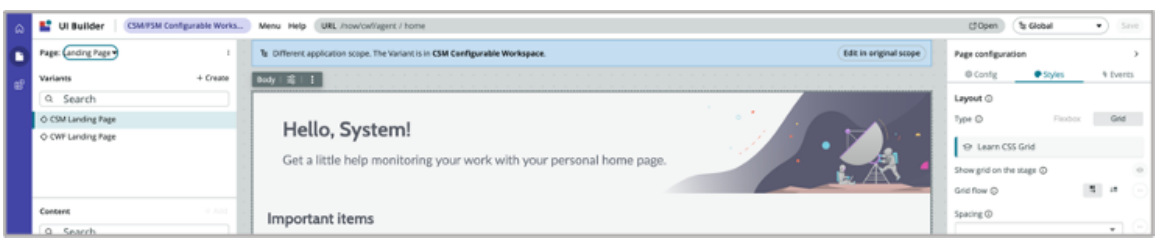
1. Navegue até **Todos** e, no filtro, insira **Construtor de IU** .
2. Selecione **Construtor de IU** .
3. Navegue até Customer Service Management (CSM) página principal:

   a. Na lista de **Minhas experiências**, selecione o **Espaço configurável do CSM/FSM**.

   b. Em **Construtor de IU** , navegue até **Página** > **Página principal** e selecione **Página principal do CSM** .



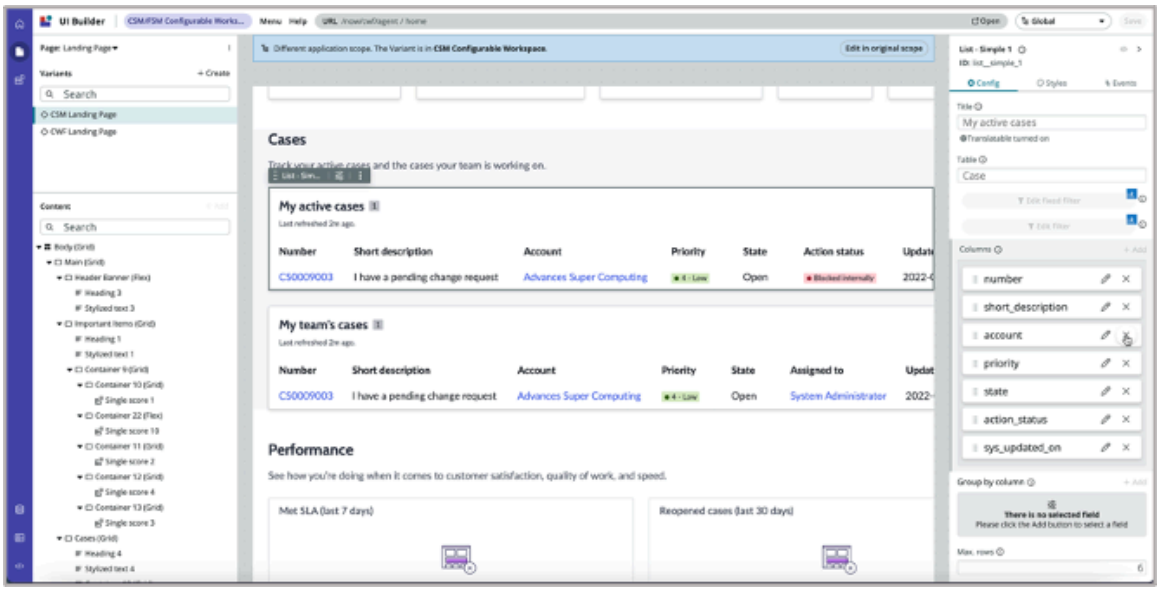
   c. Na mensagem exibida na parte superior da página, selecione **Editar no escopo original**.



4. Em Customer Service Management (CSM) página principal, selecione **Meus casos ativos** componente e no **Configuração** Do painel Configuração, exclua **conta** . **Colunas** .

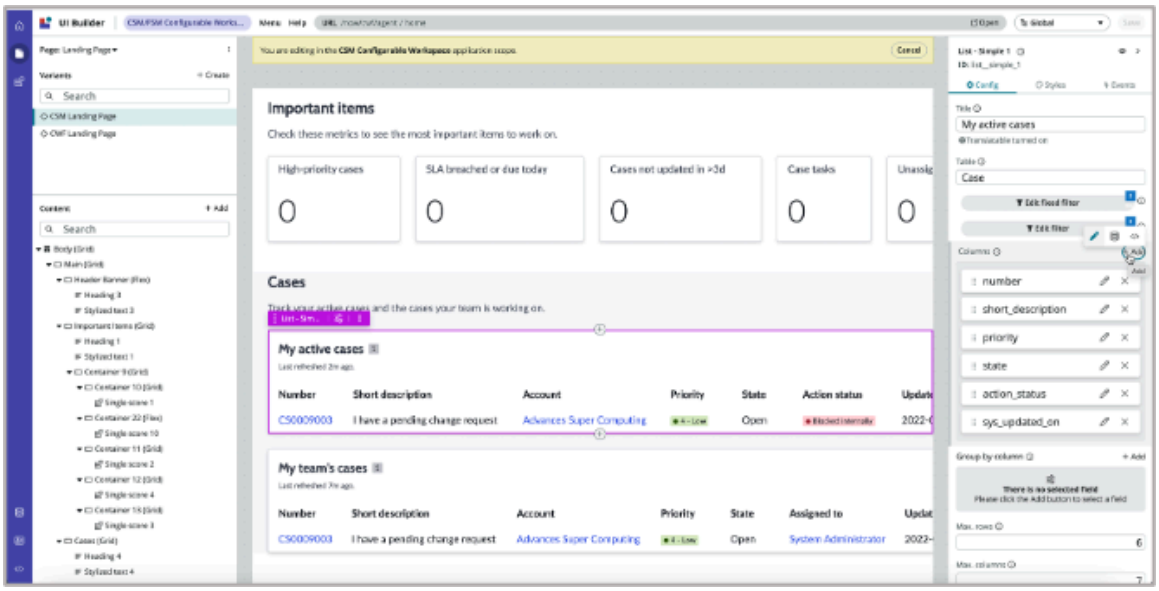
Tradução automática

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



5. Adicione o campo **Constituinte**:

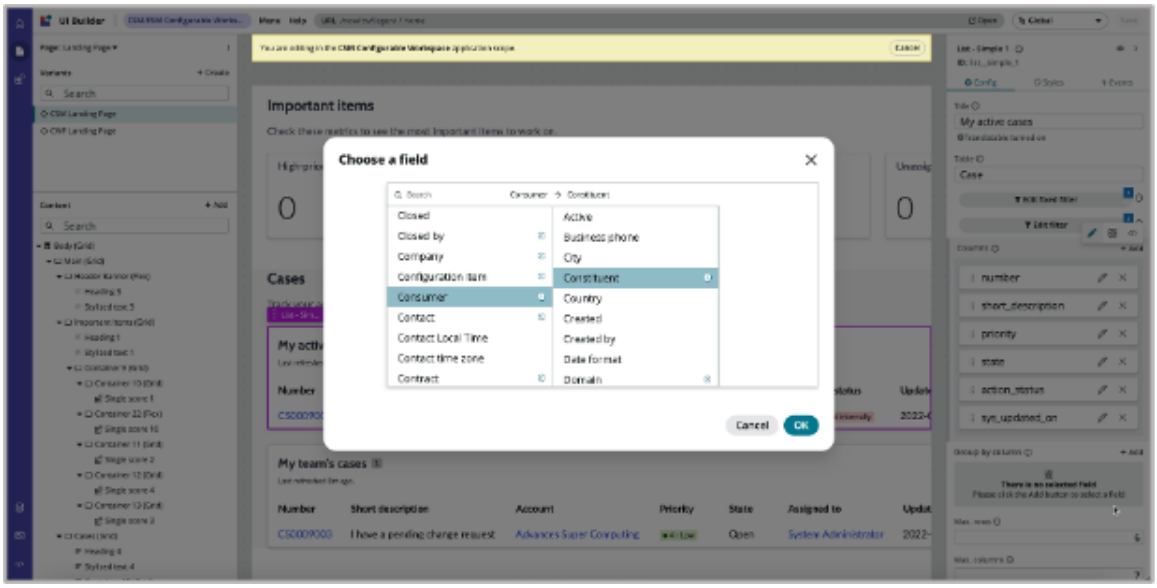
a. No painel Configuração, selecione **+Adicionar** na lista **Colunas** para abrir o seletor de campo.



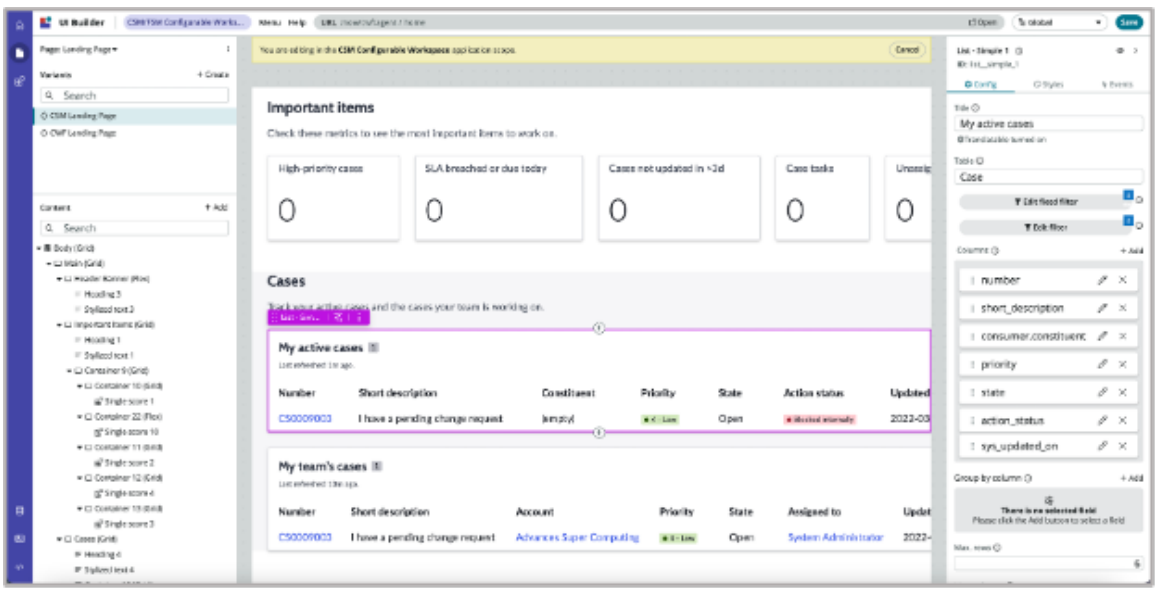
b. Na lista Escolha um campo, selecione **Cliente** > **Constituinte** e selecione **OK** .

Tradução automática

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



c. No painel Configuração, reorganize as colunas movendo **consumer.constituent** para baixo de **short.description**.



Tradução automática

6. Repita as etapas 3 e 4 para mudar o componente **Casos da minha equipe**.

7. Faça outras mudanças na página conforme necessário.

8. Selecione **Salvar** para salvar as mudanças da página principal.

Ative a Central do cliente para exibir informações de perfil

Instale a Central do cliente usando Atendimento ao cliente Configuração assistida para que os agentes possam ter uma exibição completa das informações do constituinte, do negócio ou da agência nos Serviços digitais do setor público.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A Central do cliente exibe todos os pontos de contato que um constituinte, empresa ou agência tem com um centro ou agência governamental, na forma de cartões de informações. Para obter mais informações sobre a Central do cliente e como ela funciona com Espaço configurável do CSM, consulte Customer Central .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida**.
2. Na seção **Central do cliente - Informações do cliente para o Espaço configurável do CSM** , localize a lista de tarefas para configurar o espaço configurável.
3. Selecione **Ativar Central do cliente** para instalar o plug-in.

   Após a instalação, uma das seguintes guias estará disponível no registro de interação:

   - . **Informações do constituinte** quando **Constituinte** a guia está preenchida.
   - . **Informações de negócios** quando **Negócios** a guia está preenchida.
   - . **Informações da agência** quando **Agência** a guia está preenchida.

   Você pode executar outras mudanças neste layout, conforme necessário. Para obter mais informações, consulte Configure a exibição de Informações do cliente usando o Espaço configurável do CSM .

Rotular novamente Espaço configurável do CSM itens para uso do setor público após o upgrade

Depois de atualizar sua instância, você pode renomear determinados itens no Espaço configurável do CSM para uso do setor público.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Determinados menus e itens de menu no Espaço configurável do CSM são rotulados novamente para uso do setor público. No entanto, depois de atualizar sua instância, esses itens serão revertidos para os rótulos originais usados para Customer Service Management (CSM). Você pode rerotular os itens a seguir para uso do setor público alterando-os nas Categorias da lista de UX para organizações de cliente e serviço.

Mudanças de rótulo no Espaço configurável do CSM para o setor público

Rótulo CSM	Mude para rótulo do setor público
Contas	Negócios
Consumidores	Constituintes
Local de negócio Interno	Agência interna
Locais de negócio externos	Agência externa
Equipe externa da organização de serviço	Equipe externa

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas**.
2. No menu de contexto Tabelas, selecione **Rótulo** e no **Pesquisa** caixa enter Lista de UX Para pesquisar listas, selecione o registro Categoria de lista de UX.
3. No registro Categoria da lista de UX, role para baixo até a seção Links relacionados e selecione **Mostrar lista** .
   a. Em Categorias da lista de UX, selecione **Cliente** registro.
   b. No formulário Categoria de lista de UX para cliente, vá para a seção Listas de UX e selecione **Consumidores** registro.
   c. Em **Título** Campo do formulário Categoria da lista de UX para consumidores, Mudança Consumidores . Constituintes e selecione **Atualização** .
4. Em Categorias da lista de UX, selecione **Contas** registro.
   a. Em **Título** Campo do formulário Contas da lista de UX, Mudança Contas . Empresas .
   b. Selecione **Atualizar**.
5. Em Categorias da lista de UX, selecione **Organizações de serviço** registro.
   a. Em **Título** Formulário Organizações de serviço de lista de UX, Mudança Organizações de serviço . Agência .
   b. Selecione **Atualizar**.
6. No formulário Agência de categoria da lista de UX, vá para a seção Listas de UX e faça o seguinte:
   a. Selecione **Local de negócios interno** registro.
   b. Em **Título** Campo do formulário Local de negócios interno da lista de UX, Mudança Local de negócios interno . Agência interna .
   c. Selecione **Atualizar**.
   d. Retorne à seção Listas de UX e repita as etapas a a c para **Local de negócios externo** registro.
   Em **Título** campo, mudança Local de negócios externo . Agência externa .
   e. Retorne à seção Listas de UX e repita as etapas a a c para **Equipe externa da organização de serviço** registro.
   Em **Título** campo, mudança Equipe externa da organização de serviço . Equipe externa .

Rerotular itens do portal do local de serviço de negócios para uso do setor público após o upgrade

Usando a Configuração assistida, você pode modificar opcionalmente a página "Detalhes do local de negócios" no Portal de serviços de local de negócios para ser rotulada novamente como "Detalhes do local da agência" usando os termos dos Serviços digitais do setor público durante a configuração.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

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

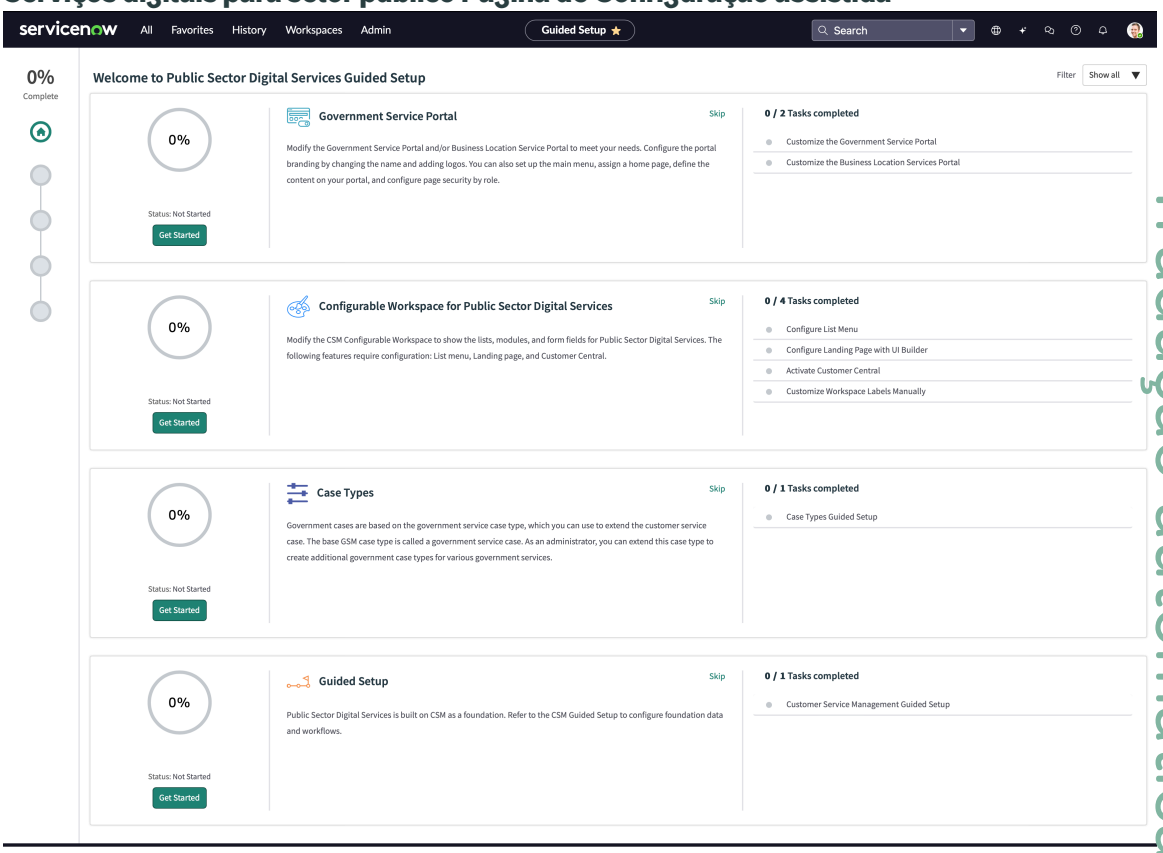
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este script renomeará a página "Detalhes do local de negócios" no Portal de serviços de local de negócios para "Detalhes da agência". As referências a "Locais de negócios" serão alteradas para "Agências". A seção "Base de instalação" da página será alterada para "Itens recebidos". A seção "Produtos" será removida; não há nenhum caso de uso equivalente em Serviços digitais do setor público.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviço do constituinte** > **Administração** > **Configuração assistida**.
2. Selecione **Começar** para iniciar a configuração.

Serviços digitais para setor público Página de Configuração assistida



A página de configuração exibe as diferentes categorias de tarefas de configuração a serem concluídas.

3. Selecione **Começar** Na categoria Portal de serviços governamentais.
4. Selecione **Personalize o Portal de serviços de local de negócios** .
5. Siga as etapas para concluir a tarefa de Configuração assistida.

Configure a Gestão de casos em Serviços digitais para setor público

Configure recursos de gestão de casos para permitir que agentes e constituintes criem casos conforme necessário e trabalhem para resolver esses casos. Crie os tipos de caso necessários para lidar com tipos específicos de serviços públicos, problemas e solicitações. Configure definições de serviço para criar conexões entre produtos, serviços e tipos de caso.

Configuração do Central de controle de serviços para Serviços digitais para setor público

Seja você um provedor de agência governamental se comunicando com outras agências ou um provedor de agência se conectando com seus constituintes, você pode estabelecer

Tradução automática

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

uma integração entre vários tipos de instâncias com Central de controle de serviços para Serviços digitais para setor público.

Instalar Central de controle de serviços para Serviços digitais para setor público

Se você tiver a função de administrador, poderá instalar a aplicação Ponte de serviços para PSDS (sn_sb_psds), que permite que você use Central de controle de serviços Para provedores.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Central de controle de serviços Para aplicação PSDS (sn_sb_psds) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

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

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

   Para cada plug-in dependente e aplicação, esta listagem indica se ele está sendo instalado, já está instalado ou precisa ser instalado. Se algum plug-in ou aplicação precisar ser instalado, você deverá instalá-los antes de instalar Central de controle de serviços Para PSDS.
4. Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, clique em **Carregar dados de demonstração** .
   Os dados de demonstração contêm os registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste. Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.
5. Selecione **Instalar**.

Instalar e configurar Central de controle de serviços para Serviços digitais para setor público

Para instalar e configurar a aplicação Ponte de serviços para PSDS, siga estas etapas.

Configurar o Service Bridge para provedores

Tarefa	Link
Instale o. Central de controle de serviços Para aplicação PSDS.	Consulte Instalar Central de controle de serviços para Serviços digitais para setor público.
Configure o. Portal de serviços de governança, o portal voltado para o consumidor do Serviços digitais para setor público.	Consulte Personalizar o Portal de serviços de governança.
Configure um novo registro de provedor.	Consulte Set up a Service Bridge provider record .

Tradução automática

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

Configurar o Service Bridge para provedores

Tarefa	Link
Configure uma conexão da Ponte de serviços entre um provedor e um consumidor.	Consulte Conecte uma instância do provedor a uma instância do consumidor .
Atribuir Central de controle de serviços funções para provedores.	Consulte User roles for providers .
Criar personas do catálogo.	Consulte Create catalog personas .
Criar definições de escolha remota.	Veja Create remote choice definitions in Service Bridge for Providers
Criar itens do catálogo remoto.	Consulte Create remote catalogs in Service Bridge for providers .
Criar definições de tarefa remota.	Consulte Create a remote task definition in Service Bridge for Providers .
Criar transformações.	Consulte Create a transform in Service Bridge .
Atualizar configurações de usuários autorizados.	Consulte Update settings for authorized users .

Criar itens do catálogo de serviços remotos em Central de controle de serviços Para provedores para Serviços digitais para setor público

Como um provedor de agência governamental, você pode criar catálogos remotos para automatizar o processo de execução de tarefa para constituintes que estão usando o. Portal de serviços de governança. Ao usar catálogos remotos, os provedores de agência podem manter o desenvolvimento de catálogos de serviços compartilhados em suas instâncias e fornecer aos consumidores itens de catálogo nativos em suas instâncias remotamente.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Produtores de registros remotos em Central de controle de serviços Para provedores são itens do catálogo de solicitação de serviço que são publicados remotamente nas instâncias do consumidor e contêm as variáveis que determinam as informações que um consumidor pode ou deve fornecer para enviar uma solicitação. Eles permitem que o consumidor solicite serviços do provedor por meio do catálogo de serviços, gerando automaticamente um registro de Tarefa do provedor na instância do provedor e acionando uma tarefa Criar caso, Criar incidente ou Criar execução de solicitação de mudança quando uma solicitação é enviada.

Ao usar catálogos remotos, os provedores de agência podem manter o desenvolvimento de catálogos de serviços compartilhados em suas instâncias e fornecer aos constituintes itens de catálogo nativos em suas instâncias remotamente. O Catálogo remoto é mantido na instância do provedor e disponibilizado seletivamente por meio de usuários autorizados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Nota:
Certifique-se de que o escopo do catálogo esteja definido como Global.

Procedimento

1. Faça login na instância do provedor e navegue até **Tudo** > **Provedor da Central de controle de serviços** > **Administração** > **Itens do catálogo remoto**.
2. Selecione **Novo** para criar um novo item do catálogo.

Tradução automática

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

3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Novo registro do produtor de registro remoto

Campo	Descrição
Nome	Nome do item do catálogo do produtor de registro remoto.
Aplicação	Este é um campo somente leitura e é definido por padrão com base no escopo da aplicação.
Estado	Mostra o status do produtor de registro remoto. Quando você cria um produtor de registro remoto, este campo é definido como **Rascunho** estado. **Nota:** Este campo é atualizado automaticamente quando você publica, arquiva ou desativa um produtor de registro remoto.
Nome da tabela	O nome da tabela é Tarefa do provedor. Este é um campo somente leitura.
Fluxo	Escolha uma das opções padrão Central de controle de serviços fluxos fornecidos ou crie seu próprio fluxo, se necessário.
Ativo	Este é um campo somente leitura e é habilitado com base nas ações Publicar, Descontinuar, Arquivar ou Excluir.
Persona	Personas do catálogo que você deseja atribuir a este produtor de registro.
Compatibilidade	Este campo é preenchido por padrão. Ele mostra o. Central de controle de serviços versão que está sendo usada pelo provedor. Se o consumidor estiver usando um compatível Central de controle de serviços, os dados podem ser sincronizados entre as instâncias do provedor e do consumidor. Mas se o consumidor não estiver usando uma versão compatível, nenhum novo direito poderá ser ativado até o correspondente Central de controle de serviços a versão foi atualizada.
Descrição Resumida	Descrição resumida do produtor de registro.
Descrição	Descrição detalhada do produtor de registro.

4. Selecione **Enviar**.

Resultado

O item do catálogo remoto agora foi criado e criará uma tarefa do provedor na instância do provedor. Para obter mais informações sobre como configurar definições de tarefa do provedor remoto, consulte Crie definições de tarefa remota em Central de controle de serviços Para provedores em Serviços digitais para setor público.

Tradução automática

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

Para obter mais informações sobre produtores de registro em Central de controle de serviços, consulte Remote record producers in Service Bridge

Crie definições de tarefa remota em Central de controle de serviços Para provedores em Serviços digitais para setor público

Como um provedor de agência governamental, você pode criar definições de tarefa remota que acionam a atribuição de tarefas remotas ao seu constituinte. As tarefas remotas se originam na instância do provedor da agência (onde criam automaticamente um registro de caso do governo associado) e são enviadas por push para o seu constituinte por meio do Portal de serviços de governança, permitindo que o provedor e o consumidor mantenham registros e detalhes do caso em sincronia.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Provedor da Central de controle de serviços** > **Administração** > **Definições de tarefa remota**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Definição de tarefa remota

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro de definição de tarefa remota.
Aplicação	Este é um campo somente leitura e é definido por padrão com base no escopo da aplicação.
Estado	Mostra o status da definição da tarefa remota. Quando você cria uma definição de tarefa remota, este campo é definido como **Rascunho** estado. **Nota:** Este campo é atualizado automaticamente quando você publica, arquiva ou desativa uma definição de tarefa remota.
Tabela do provedor	Qualquer tabela de tarefas que você selecionar na lista. Por exemplo, você pode escolher uma tabela de caso ou uma tabela de incidente.
Tabela do consumidor	Qualquer tabela de tarefas que você selecionar na lista. Por exemplo, você pode escolher uma tabela de caso ou uma tabela de incidente.
Compatibilidade	Este campo é preenchido por padrão. Ele mostra o. Central de controle de serviços versão que está sendo usada pelo provedor. Se o consumidor estiver usando um compatível Central de controle de serviços, os dados podem ser sincronizados entre as instâncias do provedor e do consumidor. Mas se o consumidor não estiver usando uma versão compatível, quaisquer novas definições de tarefa remota não poderão ser ativadas até o

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	correspondente Central de controle de serviços a versão foi atualizada.
Manter SysID	Se este campo estiver marcado, o identificador exclusivo, SYSID, associado ao primário que criou a tarefa remota será usado e atribuído à tarefa primária criada para a tarefa remota na instância do consumidor.
Enviar anexos	Se estiver selecionado, se um anexo for adicionado ao registro primário, ele será enviado para a tarefa remota.
Copiar anexo ao primário	Se um anexo for incluído em uma tarefa remota, uma cópia será enviada para o registro primário.
Descrição resumida	Breves informações sobre esta definição de tarefa remota.
Descrição	Informações mais detalhadas sobre esta definição de tarefa remota.

4. Clique em **Enviar**.
5. Abra este novo registro de definição de tarefa remota.
6. Em **Campos de entrada** guia relacionado, clique em **Novo** .
7. No formulário, preencha os campos.
   Os campos de entrada permitem que você receba dados da instância do consumidor quando uma tarefa remota é criada ou atualizada.

Nota:
Se os valores do campo de entrada forem atualizados, as informações atualizadas serão mostradas em uma anotação de trabalho no registro primário.

Formulário de campo de entrada

Campo	Descrição
Rótulo do campo	Rótulo do campo que aparece no formulário de tarefa remota.
Nome do campo	Nome do campo usado no fluxo de tarefas remotas e no script.
Comprimento máximo	Tamanho máximo do nome do campo de origem.
Sincronizar quando	Permite que você especifique quando um campo de destino no registro primário da tarefa remota é atualizado diretamente. Você pode selecionar: ○ **Inserir:** Atualiza o campo de destino no registro primário da tarefa remota somente quando a tarefa remota é inserida inicialmente. ○ **Inserir ou Atualizar** Atualiza o campo de destino no registro primário da tarefa remota sempre que a tarefa remota é atualizada.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	○ **Nunca** : O campo de entrada nunca atualiza um campo de destino no registro primário da tarefa remota diretamente. Por exemplo, você pode usar este campo para mapeamento de estado em que um fluxo é usado para converter o valor de entrada antes de atualizar o campo de destino. **Nota:** Independentemente da opção selecionada aqui, sempre que um campo de entrada é atualizado, as mudanças são refletidas em uma anotação de trabalho no registro primário.
Guia Mapeamento de origem	Esta guia não será exibida se você tiver selecionado **Virtual** caixa de seleção para definir um mapeamento de campo virtual.
Tabela de origem (somente leitura)	A tabela Consumidor que você selecionou ao criar a definição de tarefa remota.
Campo de origem	Campo da tabela de origem que é enviado para outro ServiceNow instância. Os campos de origem permitem Referência com pontos para dados em tabelas relacionadas , o que é útil quando os dados de referência não estão disponíveis entre ServiceNow instâncias. Por exemplo, você pode criar vários mapeamentos de entrada para Incidentes de mudança (ICs) para incluir o nome, a classe, o endereço IP e a etiqueta do ativo.
Guia Mapeamento de destino	Exibido somente nas seguintes condições: ○ Sincronizar quando: Você seleciona **Inserir** ou **Inserir ou atualizar** . ○ Virtual: Marque esta caixa de seleção para habilitar o mapeamento de campo virtual.
Tabela de destino (somente leitura)	A tabela Provedor que você selecionou ao criar a definição de tarefa remota.
Campo de destino	Campo da tabela de destino que é enviado para outro ServiceNow instância. **Nota:** Se você estiver definindo um mapeamento de campo virtual, o campo selecionado na tabela de destino não estará presente na tabela de origem.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Ativo	Este campo está habilitado por padrão.
Virtual	Marque esta caixa de seleção para habilitar o mapeamento de campo de entrada virtual. Um campo virtual é um campo que está presente na tabela de destino, mas não existe na tabela de origem. Quando uma tabela de origem não contém um campo que existe em uma tabela de destino, o campo é configurado como um campo virtual. Os valores especificados para o campo virtual são passados da instância de origem para a instância de destino. O consumidor pode criar uma tarefa remota para sincronizar dados e atualizar o valor do campo virtual no registro de tarefa de destino associado. O campo de destino pode ser atualizado usando a opção de Entrada virtual descrita em Create a transform in Service Bridge ou usando `UpdateVirtualField` API.

8. Clique em **Enviar**.
9. Em **Campos de saída** guia relacionado, clique em **Novo** .
10. No formulário, preencha os campos.
    Os campos de saída permitem que você envie dados para a instância do consumidor quando uma tarefa remota é criada ou atualizada.

Formulário de campo de saída

Campo	Descrição
Rótulo do campo	Nome do rótulo do campo que aparece no formulário de tarefa remota.
Nome do campo	Nome do campo usado no fluxo de tarefas remotas e no script.
Comprimento máximo	Tamanho máximo do nome do campo.
Sincronizar quando sugestão	Permite que você (o provedor) sugira ao consumidor quando um campo de destino no registro primário da tarefa remota deve ser atualizado diretamente. O consumidor pode mudar essa configuração antes de ativar a definição ○ **Inserir:** Atualiza o campo de destino no registro primário da tarefa remota somente quando a tarefa remota é inserida inicialmente. ○ **Inserir ou Atualizar** Atualiza o campo de destino no registro primário da tarefa

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	remota sempre que a tarefa remota é atualizada. ○ **Nunca** : O campo de entrada nunca atualiza um campo de destino no registro primário da tarefa remota diretamente. Por exemplo, você pode usar este campo para mapeamento de estado em que um fluxo é usado para converter o valor de entrada antes de atualizar o campo de destino.
Guia Mapeamento de origem	Esta guia não será exibida se você tiver selecionado **Virtual** caixa de seleção para definir um mapeamento de campo virtual.
Tabela de origem (somente leitura)	A tabela Provedor que você selecionou ao criar a definição de tarefa remota.
Campo de origem	Campo da tabela de origem que é enviado para outro ServiceNow instância. Os campos de origem permitem Referência com pontos para dados em tabelas relacionadas , o que é útil quando os dados de referência não estão disponíveis entre ServiceNow instâncias. Por exemplo, você pode criar vários mapeamentos de entrada para Incidentes de mudança (ICs) para incluir o nome, a classe, o endereço IP e a etiqueta do ativo.
Guia Mapeamento de destino	Exibido somente nas seguintes condições: ○ Sincronizar quando: Você seleciona **Inserir** ou **Inserir ou atualizar** . ○ Virtual: Marque esta caixa de seleção para habilitar o mapeamento de campo virtual.
Tabela de destino (somente leitura)	A tabela Consumidor que você selecionou ao criar a definição de tarefa remota.
Campo de destino	Campo da tabela de destino que é enviado para outro ServiceNow instância. **Nota:** Se você estiver definindo um mapeamento de campo virtual, o campo selecionado na tabela de destino não estará presente na tabela de origem.
Ativo	Este campo está habilitado por padrão.
Virtual	Marque esta caixa de seleção para habilitar o mapeamento de campo de entrada virtual. Um campo virtual é um campo que

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	está presente na tabela de destino, mas não existe na tabela de origem. Quando uma tabela de origem não contém um campo que existe em uma tabela de destino, o campo é configurado como um campo virtual. Os valores especificados para o campo virtual são passados da instância de origem para a instância de destino. O campo de destino pode ser atualizado usando a opção Saída virtual descrita em Create a transform in Service Bridge ou usando `API updateVirtualField` .

11. Clique em **Enviar**.
12. Em **Critérios do consumidor** guia relacionado, clique em **Novo** .
13. No formulário, preencha os campos.
    Os critérios do consumidor permitem gerenciar quais consumidores podem usar essas definições de tarefa remota.

Formulário Critérios do consumidor

Campo	Descrição
Condição do consumidor	Conta ou empresa do cliente à qual você deseja que esta definição de tarefa remota tenha direito.
Definição de tarefa remota	Nome deste registro de definição de tarefa remota. Este nome é preenchido automaticamente.

Para obter mais detalhes sobre os critérios do consumidor, consulte Creating entitlements in Service Bridge for Providers .

14. Clique em **Publicar**.

As variáveis de tarefa remota são criadas automaticamente quando você publica uma definição de tarefa remota. Essas variáveis são as variáveis de dados dos campos de entrada exibidos e podem ser acessadas nas tarefas remotas.

Resultado

Um registro de definição de tarefa remota é criado em sua instância. Este registro também é sincronizado com a instância do seu cliente e agora está com ativação pendente na instância do seu consumidor. . **Definição de tarefa remota de ativação automática** o campo foi habilitado pelo consumidor, a definição de tarefa remota é ativada automaticamente na instância do consumidor.

Configurando Central de controle de serviços Para consumidores para Serviços digitais para setor público

Você pode executar as tarefas de configuração a seguir para personalizar sua ponte de serviços para a instância de consumidores, o. Portal de serviços de governança.

Tradução automática

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

Tópicos relacionados

Ativar direitos de item do catálogo remoto para Central de controle de serviços Para consumidores em Serviços digitais para setor público

Ativar direitos de item do catálogo remoto para Central de controle de serviços Para consumidores em Serviços digitais para setor público

Criar um direito para um item do catálogo remoto/produtor de registro para que o serviço associado seja exibido no(s) constituinte(s) Portal de serviços de governança catálogo para uso. Você pode atribuir conteúdo explicitamente a um único constituinte ou a vários constituintes em grupos designados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Consumidor da Central de controle de serviços** > **Conexões do fornecedor**.
2. Selecionando o número do registro no **Número** Coluna para abrir o registro de conexão do provedor.
3. Em **Produtores de registros remotos** Tabela relacionada, selecione o produtor de registro remoto (RRP) que você deseja ativar.
4. Na página Produtor de registro remoto, selecione **Ativar** para ativar o direito.
5. **Opcional:** Selecione a guia Definição de tarefa remota e selecione uma definição de tarefa remota que você deseja ativar.
   Para obter informações sobre como utilizar definições de tarefa remota para criar atribuições de tarefa entre instâncias do constituinte e do provedor da agência, consulte Crie definições de tarefa remota em Central de controle de serviços Para provedores em Serviços digitais para setor público.
6. Na página Definição de tarefa remota, selecione **Ativar** para ativar o direito.

Resultado

O produtor de registro remoto agora é adicionado ao catálogo configurado e está visível na instância do consumidor, o. Portal de serviços de governança.

Configure um Central de controle de serviços Conexão entre um provedor e um consumidor

Estabeleça uma integração instância a instância entre um provedor e um consumidor usando Central de controle de serviços para Serviços digitais para setor público.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Um registro de provedor deve ter sido criado. Consulte Set up a Service Bridge provider record .

Uma empresa ou conta deve existir para o consumidor na instância do provedor e um usuário ou contato com a função sn_sb_pro.consumer deve ser associado à empresa. Uma empresa ou conta deve existir para o provedor na instância do consumidor. Se esta for uma instância de produção, o usuário deverá ter um endereço de e-mail válido para receber o e-mail de registro.

Executar **Gestão de chave** > **Integridade (diagnóstico)** Garantir que a verificação de integridade do Key Management Framework tenha sido aprovada. Seu administrador deve ter as funções sn_kmf.admin e sn_kmf.Cryptographic_manager para acessar o diagnóstico de integridade. Se o administrador não tiver acesso, siga as instruções em Assign Key Management Framework roles para conceder as funções necessárias.

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Antes de prosseguir, o provedor deve ter solicitado os detalhes de contato de um administrador para definir como o principal ponto de contato em seu registro de registro. Esta pessoa de contato designada receberá um e-mail da instância do provedor ou diretamente do administrador do provedor, contendo um link de registro. Selecionar neste link gerará um registro de Conexão do provedor na instância do consumidor.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Provedor da Central de controle de serviços** > **Registros do consumidor** e selecione **Novo** .
2. No formulário, preencha os campos:
   - Selecione a Empresa associada à instância do consumidor que está sendo registrada.
   - Selecione os detalhes de contato associados à empresa selecionada.

     Nota:
     Este contato deve ser um usuário administrador na instância do consumidor, caso contrário, o processo de registro não poderá ser concluído. Na instância do provedor, somente uma função de consumidor do Service Bridge é necessária.

   - Selecione **Bloqueio** No campo URL e insira o URL do consumidor ServiceNow instância.
3. Selecione **Save** (Salvar).
   Um e-mail será gerado e enviado para o contato do consumidor especificado durante o registro se o envio de e-mail estiver habilitado. Caso contrário, o administrador deve copiar o link das anotações de trabalho e enviá-lo manualmente ao administrador do consumidor. O contato do cliente deve seguir as etapas listadas em Connect to a provider para concluir o processo de registro na instância do consumidor.
4. Selecione **Conecte-se ao provedor** link enviado no e-mail de registro do provedor ou siga o link fornecido a você diretamente pelo administrador do provedor.
   Este link gerará o registro de conexão do provedor.

   Nota:
   O administrador do consumidor que conclui o processo de registro deve ser o contato nomeado na tarefa de registro do provedor ou um administrador na instância do provedor. O registro falhará durante a etapa de autenticação OAUTH se outro usuário tentar.

5. Navegar até **Tudo** > **Consumidor da Central de controle de serviços** > **Conexões do fornecedor**.
6. No formulário Conexão do provedor na instância do consumidor, selecione o nome da empresa à qual o provedor está associado e selecione **Salvar** .
   O registro de Conexão do provedor é exibido.
7. Selecione **Conecte-se ao provedor** Na página Registro de conexão do provedor.
8. Selecione **Autenticar** . Central de controle de serviços a mensagem de registro é exibida.
   A página de autenticação OAuth é exibida.
9. Selecione **Permitir** e selecione **Enviar** para prosseguir com o registro.
   Você será redirecionado para a tarefa Registro, na qual poderá exibir o status. Quando o registro é concluído, uma conexão é estabelecida entre o provedor e as instâncias do consumidor e o Estado da tarefa de registro é definido como **Encerrado concluído** na instância do provedor.

Tradução automática

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

Definir os processos e os dados de um caso de serviço público

Você pode usar um caso de serviço público, que é baseado no tipo de caso de serviço governamental, para estender o caso de atendimento ao cliente do Customer Service Management aplicação. Usando um tipo de caso, você pode definir os processos e os dados necessários para resolver suas solicitações de serviço público.

Visão geral de um tipo de caso

Um tipo de caso representa os dados e os processos necessários para resolver um tipo específico de constituinte ou solicitação de negócios. Além de usar definições de serviço, você pode usar o recurso Tipos de caso para criar e configurar os diferentes tipos de casos de serviço governamental que sua agência lida. Para obter mais informações sobre definições de serviço, consulte Definições de serviço para Serviços digitais para setor público.

O tipo de caso de serviço governamental de base é chamado de caso de serviço público e é uma extensão do tipo de caso de Atendimento ao cliente do Customer Service Management aplicação. . Serviços digitais para setor público A aplicação também tem um tipo de caso de solicitação de serviço, um tipo de caso de solicitação de informações e um tipo de caso de licença e permissão, que são todas as extensões do tipo de caso de serviço governamental de base.

Como administrador, você pode estender esse tipo de caso de base para criar tipos de caso adicionais para vários serviços governamentais que sua agência oferece .

Criar um tipo de caso envolve a criação de uma tabela que é uma extensão de um caso existente ou a criação de uma tabela de tipo de caso totalmente nova. Normalmente, você também deve criar funções, módulos, espaços de trabalho e outras entidades necessárias para o tipo de caso.

Você pode usar os tipos de caso e as definições de serviço para definir os dados e os processos necessários para resolver uma solicitação de serviço governamental. Para obter mais informações sobre definições de serviço em Serviços digitais para setor público, consulte Definições de serviço para Serviços digitais para setor público.

Tarefas de tipo de caso para administradores

Você pode configurar um tipo de caso criando uma tabela para o novo tipo de caso que estende a tabela de casos de base de serviço governamental. Em seguida, você pode configurar uma série de processos e componentes para esse tipo de caso.

- Para obter uma visão geral desse processo, consulte Configuração assistida de tipos de caso de serviço governamental.
- Para obter mais detalhes sobre como configurar tipos de caso usando a Configuração assistida, consulte Configuring customer service case types .

Um agente pode usar esse tipo de caso personalizado para criar um caso para resolver um constituinte ou solicitação de negócios. .

Plug-in Tipos de caso de serviço governamental

O plug-in Tipos de caso do Atendimento ao cliente (com.snc.csm_case_types) é ativado quando você habilita o plug-in Core de serviços digitais do setor público (sn_gsm).

Ativar este plug-in adiciona o módulo Tipos de caso ao navegador de aplicações. Você pode usar este módulo para criar e gerenciar tipos de caso, bem como estender o tipo de caso de base do Serviço governamental.

Tradução automática

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

Para obter mais informações sobre os plug-ins instalados com o. Núcleo de serviços digitais para setor público aplicação, consulte Componentes e funções instalados com Núcleo de serviços digitais para setor público.

Configuração assistida de tipos de caso

Ativar o plug-in Tipos de caso do Atendimento ao cliente adiciona a seção Tipos de caso ao Núcleo de serviços digitais para setor público Configuração assistida.

Navegar até **Tudo** > **Serviço do constituinte** > **Administração** > **Configuração assistida** e usam as tarefas nesta seção para criar e configurar um tipo de caso.

Você pode configurar vários processos e componentes diferentes para um tipo de caso de serviço governamental usando a configuração assistida, incluindo as funções, listas de controle de acesso (ACLs), notificações, ações e produtores de registro.

Para criar e configurar um tipo de caso, execute as tarefas a seguir.

- Crie uma tabela para o novo tipo de caso que estenda a tabela de caso base (sn_gsm_government_service_case).
- Configure as ações de IU, as políticas de IU e os scripts de cliente para o novo tipo de caso.
- Configure exibições e regras de exibição, funções e controles de acesso (ACLs), regras de negócio e muito mais para o novo tipo de caso.
- Configure os processos para o tipo de caso, incluindo os produtores de registro, fluxos de estado e anotações de tratamento especial.
- Crie um registro de definição de tipo de caso para o novo tipo de caso e adicione-o à tabela Tipo de caso (sn_case_type).
- Configure o fluxo Obter tipos de caso e modifique as condições que determinam a visibilidade de um tipo de caso.

Para obter mais informações sobre como usar a Configuração assistida para Serviços digitais para setor público, consulte Configurar Núcleo de serviços digitais para setor público usando a configuração assistida.

Aplicações do tipo de caso de serviço governamental

A tabela a seguir lista as aplicações disponíveis no ServiceNow Store Que usam o tipo de caso de serviço governamental e suas extensões.

Aplicações do tipo de caso de serviço governamental

Aplicação	Descrição
Playbook de benefícios sociais (app-psds-social-benefícios)	Fornece um fluxo de trabalho de ponta a ponta para lidar com aplicações para um ou mais programas de benefícios sociais enviados por usuários finais do setor público.
Playbook para licenças e permissões (sn_gsm_license_permit)	Playbook que fornece orientação passo a passo por meio do ciclo de vida do caso de solicitação de licença ou permissão. Este playbook usa o tipo de caso de solicitação de licença e permissão para capturar os detalhes de uma solicitação de nova licença.

Tradução automática

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

Aplicações do tipo de caso de serviço governamental

Aplicação	Descrição
Playbook de solicitação de informações (sn_gsm_info_req)	Playbook que fornece orientação passo a passo por meio do ciclo de vida de um caso de solicitação de informações. Este playbook usa o tipo de caso de solicitação de informações para capturar os detalhes de solicitações de vários tipos de registros públicos federais, estaduais e locais que se enquadram fora de nove isenções.
Playbook de solicitação de serviço (sn_gsm_srvc_req)	Playbook que fornece orientação passo a passo por meio do ciclo de vida de um caso de solicitação de serviço. Este playbook usa o tipo de caso de solicitação de serviço para capturar os detalhes das solicitações para os vários tipos de manutenção da comunidade. Para obter mais informações, consulte Ciclo de vida de um caso de serviço público. A tabela Caso de solicitação de serviço [sn_gsm_service_request_case] é instalada com o Playbook de solicitação de serviço.

Revise Playbook de solicitação de serviço , Playbook de solicitação de informações , Playbook de licença e permissão ou Playbook de benefícios sociais lista de aplicações no ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Fases do caso de serviço público

O tipo de caso de serviço governamental passa pelas fases listadas na tabela a seguir.

Fases do caso de solicitação de serviço público

Fase	Descrição
Admissão	Fase padrão para um novo caso.
Revisão	Fase em que o estado é atualizado de Rascunho para Aberto porque o caso foi atribuído e foi aceito pelo agente nomeado em **Atribuído a.** campo.
Processo	Fase em que o estado é atualizado de Aberto para Trabalho em andamento.
Decisão	Fase em que o estado é atualizado de Trabalho em andamento para Resolvido.

estados do caso de serviço público

O tipo de caso governamental passa pelos estados listados na tabela a seguir. Para obter mais informações, consulte Ciclo de vida de um caso de serviço público.

estados do caso de solicitação de serviço público

Estado	Descrição
Rascunho	Estado padrão para um novo caso.

Tradução automática

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

estados do caso de solicitação de serviço público

Estado	Descrição
Novo(a)	Caso que passa de Rascunho para Novo quando o usuário seleciona **Enviar** .
Aberto	Caso que passa de Novo para Aberto quando é atribuído e foi aceito pelo agente no **Atribuído a.** campo.
Trabalho em andamento	Caso que passa de aberto para trabalho em andamento quando o agente seleciona **Iniciar o trabalho** .
Aguardando Informações	Caso que passa de Trabalho em andamento para Aguardando informações quando o agente seleciona **Solicitar informações** .
Resolvido	Caso que passa para o estado Resolvido quando o agente seleciona **Propor solução** .
Encerrado	Caso que passa para o estado Encerrado quando o solicitante seleciona **Aceitar Solução** ou **Caso encerrado** .
Cancelado(a)	Caso movido para o estado Cancelado. Isso pode acontecer por meio do tempo limite automático ou se o solicitante selecionar **Cancelar** .

Definições de serviço para Serviços digitais para setor público

Definições de serviço são registros usados para armazenar os detalhes sobre um serviço fornecido aos usuários finais. Usando uma definição de serviço, você pode conectar um serviço público a um tipo de caso para estender os tipos de serviços que podem ser solicitados e os tipos de casos que podem ser criados para oferecer suporte a esses serviços.

Você também pode configurar os tipos de suporte para esses serviços.

Visão geral de uma definição de serviço

Além dos tipos de caso, você pode usar uma definição de serviço para criar um processo personalizado para conectar um solicitante ao serviço necessário para resolver o sinistro. Uma definição de serviço permite mapear um serviço público, serviço de informações ou licença e permitir serviço para a lista de serviços que sua agência oferece para resolver essa solicitação. Ao criar uma definição de serviço, você pode configurar os processos de gestão de casos, como os tipos de caso, para executar esses serviços.

As definições de serviço permitem que você execute as seguintes tarefas:

- Configure os tipos de suporte para serviços para que os serviços aplicáveis sejam exibidos com base no serviço solicitado pelo constituinte ou pela empresa.
- Crie os tipos de caso que oferecem suporte aos serviços solicitados.
- Selecione automaticamente um tipo de caso baseado no tipo de serviço ou informação que um constituinte ou empresa está solicitando.

Com uma definição de serviço, você estabelece conexões entre os serviços públicos solicitados e os oferecidos. Ao associar os serviços públicos relevantes oferecidos para

Tradução automática

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

os serviços solicitados, você pode usar uma definição de serviço para simplesmente as solicitações de serviço baseadas no contexto do constituinte.

As definições de serviço estão disponíveis com o plug-in Tipos de caso do Atendimento ao cliente (com.snc.csm_case_types) que é ativado automaticamente quando você habilita o plug-in Core de serviços digitais do setor público.

Importante:

Após o upgrade para Serviços digitais para setor público v8.0, Serviços oferecidos, uma extensão do Modelo de produto, não será mais usada para modelar serviços governamentais. Os serviços recebidos, uma extensão do Produto vendido, não serão mais usados para modelar os serviços governamentais que foram concedidos/entregues aos constituintes. A tabela Definição de serviço será usada para modelar todos os serviços públicos oferecidos pelos governos. Os seguintes campos da tabela Serviço oferecido serão removidos e substituídos pelos campos Modelo de serviço:

- Tipo
- Status
- Número
- Data de início do período
- Data de término do período
- Jurisdição
- Categoria
- Subcategoria
- Fonte de pagamento

Para obter mais informações sobre como criar uma definição de serviço, consulte Configure uma definição de serviço para Playbooks em Serviços digitais para setor público.

Tarefas de definição de serviço para administradores

Os seguintes componentes principais são necessários para criar uma definição de serviço:

- Registro de definição de serviço que você cria para o novo serviço.
- Nova exibição e regra de exibição que você cria para o novo serviço na tabela de tipo de caso.
- Novo fluxo que você cria para o novo serviço. Este fluxo é acionado quando um novo registro é criado na tabela de tipo de caso. Os fluxos só são necessários para casos de uso mais complexos, como os casos que têm várias tarefas ou subtarefas.
- Novo produtor de registro para um solicitante de usuário final criar por meio do catálogo de serviços.

Você pode executar as seguintes tarefas:

- Defina os serviços disponíveis.
  - Defina os detalhes de cada serviço público oferecido.
  - Associe um playbook a um serviço.
  - Associe um item do catálogo de serviços a uma definição de serviço para que os constituintes ou as empresas possam solicitar este serviço diretamente.

Tradução automática

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

- Associe os serviços públicos relevantes oferecidos a cada solicitação.
- Associe diferentes serviços a diferentes tipos de caso (esta tarefa automatiza a seleção de tipo de caso para os agentes pelo serviço selecionado).

Associe um local da agência a uma definição de serviço público

Associe os locais da agência de serviço governamental a uma definição de serviço usando Serviços digitais para setor público(PSDS). Com essa associação, a equipe da agência de serviço governamental pode atender às solicitações do constituinte de documentos, registros ou serviços oferecidos em um local específico da agência e pode levantar um caso em nome de um constituinte ou negócio.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um local de agência pode ter vários serviços públicos associados a ele. Isso pode incluir 311 solicitações de serviço ou manutenção, solicitações de registros públicos federais ou estaduais ou solicitações de serviços de licença e permissão. Um local específico da agência pode oferecer um pedido de vale-alimentação ou assistência médica, mas não um pedido de licença CDL ou licença de pesca comercial. Uma associação pública de critérios de serviço para agência-local pode ser adicionada a cada definição de serviço existente na tabela Organizações de serviço que oferecem serviço [service_organizations_offering_service].

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Definição do serviço**.
2. Selecione uma definição de serviço selecionando o número.
3. Na lista relacionada Organizações de serviço que oferecem serviço, selecione **Novo** .
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de serviços públicos de ofertas de locais da agência

Campo	Tipo de dados	Descrição
Critérios do local da agência/organizações de serviço	Referência	Critérios para definir os locais da agência que fornecem o serviço.
Definição do serviço	Referência	Serviço fornecido por este local específico da agência. **Nota:** . **Definição de serviço** o campo é preenchido automaticamente com o nome da definição de serviço selecionada.
Ativo	Verdadeiro/Falso	Caixa de seleção para ativar ou desativar os critérios de local da agência.

Tradução automática

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

Campo	Tipo de dados	Descrição
		Por padrão, o campo ativo é definido como **Verdadeiro** . **Nota:** Somente um critério ativo está habilitado por tabela para ser associado a uma definição de serviço.

5. Selecione **Enviar**.
   Os critérios de locais da agência são adicionados à lista relacionada Locais da agência que oferecem serviço público.

Roteamento de Caso em Serviços digitais para setor público

Configure Advanced Work Assignment (AWA) para rotear automaticamente casos para os agentes de serviço governamental apropriados em Espaço configurável do CSM.

Configurar Atribuição avançada de trabalho para Serviços digitais para setor público

Use Atribuição avançada de trabalho(AWA) para Serviços digitais para setor público recurso para atribuir itens de trabalho automaticamente aos agentes com base em disponibilidade, capacidade e habilidades. AWA para Serviços digitais para setor público envia o trabalho para agentes qualificados usando filas de item de trabalho, condições de roteamento e critérios de atribuição definidos por você. Os agentes veem suas atribuições na caixa de entrada do Espaço do agente.

Plug-ins

Atribuição de trabalho avançada para Serviços digitais para setor público O recurso está disponível com o plug-in Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice).

Para usar o recurso de bate-papo com AWA para Serviços digitais para setor público Você também deve ativar o plug-in Bate-papo do agente (com.glide.interaction.awa).

Para obter mais informações, consulte Ative plug-ins relacionados para Advanced Work Assignment .

Layouts de caixa de entrada

Três layouts de caixa de entrada de bate-papo estão incluídos com o canal de serviço de bate-papo.

Layouts de bate-papo e campos no canal Serviço de bate-papo

Layout de bate-papo	Campos Incluídos
Layout de bate-papo padrão	Descrição resumida
Layout de bate-papo do contato comercial	Descrição resumida, Negócio, Contato comercial e Tipo de caso
Layout de bate-papo do constituinte	Descrição resumida, Constituinte, Tipo de caso

Tradução automática

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

Dois layouts de caixa de entrada de caso estão incluídos com o canal de serviço de caso.

Layouts de caso e campos no canal de serviço de caso

Layout do caso	Campos Incluídos
Layout de Caso Padrão	Descrição resumida, Contato comercial, Conta, Prioridade, Categoria
Layout de Caso do Consumidor	Descrição resumida, Constituinte, Tipo de caso

Dimensionamento de item de trabalho variável

As organizações podem querer dimensionar os casos com base na complexidade do caso, no tempo e no esforço necessários para concluir o trabalho. Isso ajuda a estimar a utilização do agente com precisão. A atribuição de trabalho avançada atualmente trata cada caso como uma unidade de trabalho. No entanto, às vezes, determinados casos podem exigir mais trabalho do que outros. Esses casos podem ser responsáveis por uma parcela maior da capacidade de um agente. O dimensionamento do item de trabalho permite dimensionar o caso de forma diferente com base nos atributos do caso. Para obter mais informações, consulte Capacidade e utilização do canal de serviço .

Afinidade do agente

A afinidade do agente é um aprimoramento da atribuição de trabalho avançada que permite simplificar o roteamento de itens de trabalho. O Advanced Work Assignment atribui automaticamente itens de trabalho com base no histórico, baseado em tarefa ou afinidade da equipe de conta. Para obter mais informações sobre afinidade de agente, consulte Usando Afinidade do agente .

Tópicos relacionados

Advanced Work Assignment

Roteie automaticamente as solicitações de benefício social usando Atribuição avançada de trabalho

Use ServiceNow Atribuição avançada de trabalho(AWA aplicação para rotear e atribuir solicitações de benefícios sociais a agentes designados.

. Playbook de benefícios sociais A aplicação fornece os seguintes itens que são usados no AWA para rotear e atribuir solicitações de benefícios sociais automaticamente:

- **Canal de serviço de solicitação de benefícios sociais** - O canal de serviço padrão para rotear solicitações de benefícios sociais do setor público recebidas para agentes governamentais específicos. Este canal de serviço inclui atributos relacionados que definem as condições padrão para determinar os itens manipulados no canal, a fila de trabalho associada a grupos de atribuição de agentes, layouts da caixa de entrada do agente e muito mais.
- **Grupo de atribuição de solicitação de benefícios sociais do setor público** - O grupo de atribuição padrão que identifica os agentes que lidam com solicitações de benefícios sociais do setor público. As atribuições de agentes são baseadas na disponibilidade, capacidade e habilidades do agente.
- **Fila de solicitações de benefícios sociais do setor público** - A fila padrão para a qual as solicitações de benefícios sociais do setor público são roteadas.

Tradução automática

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

- **Layouts da caixa de entrada** - Os layouts de cartão padrão para itens de solicitação de benefícios sociais exibidos na exibição da caixa de entrada do agente de Espaço configurável do CSM:
  - Esquema de benefícios sociais do constituinte: Inclui **Descrição resumida** , **Constituinte** e **Tipo de Caso** campos.
  - Layout de benefícios sociais de negócios: Inclui **Descrição resumida** , **Negócios** , **Contato comercial** e **Tipo de Caso** campos.

Como administrador, você pode habilitar e desabilitar Atribuição avançada de trabalho Para casos de solicitação de benefícios sociais, bem como altere os atributos padrão do canal de serviço Solicitações de benefícios sociais, como o grupo de atribuição relacionado e as configurações de fila. Para obter detalhes, consulte Configure o canal de serviço Solicitações de benefício social.

Configure o canal de serviço Solicitações de benefício social

Altere os atributos do canal de serviço de Solicitações de benefício social padrão em Atribuição avançada de trabalho controlar como as solicitações de benefícios sociais do setor público são roteadas e atribuídas a agentes governamentais.

Antes de Iniciar

- Ativar o plug-in Advanced Work Assignment (com.glide.awa) .
- Ativar o plug-in Bate-papo do agente (com.glide.interaction.awa) .
- Instale a aplicação Playbook de benefícios sociais .

Função necessária: administrador, awa_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode modificar o contexto e os atributos de canais de serviço No AWA. Para o canal de serviço Solicitações de benefício social, use o grupo de atribuição Solicitações do setor público para especificar os agentes que lidam com solicitações de benefício social. Você também pode adicionar condições avançadas para filtrar as condições de roteamento no canal de serviço de Solicitação de benefício social ou alterar as configurações de fila, como regras de atribuição.

Procedimento

Configure o canal de serviço Solicitações de benefício social modificando os atributos padrão conforme necessário.

Roteie automaticamente solicitações de licença e permissão usando Atribuição avançada de trabalho

Use ServiceNow Atribuição avançada de trabalho(AWA aplicação para rotear e atribuir solicitações de licença/permissão aos agentes designados.

. Playbook para licenças e permissões A aplicação fornece os seguintes itens que são usados no AWA para rotear e atribuir automaticamente solicitações de licença/permissão:

- **Canal de serviço de solicitação de licença e permissão** - O canal de serviço padrão para rotear solicitações de licença/permissão de entrada do setor público para agentes governamentais específicos. Este canal de serviço inclui atributos relacionados que definem as condições padrão para determinar os itens manipulados no canal, a fila de

Tradução automática

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

trabalho associada a grupos de atribuição de agentes, layouts da caixa de entrada do agente e muito mais.

- **Grupo de atribuição de solicitação de licença e permissão do setor público** - O grupo de atribuição padrão que identifica os agentes que lidam com solicitações de licença/permissão do setor público. As atribuições de agentes são baseadas na disponibilidade, capacidade e habilidades do agente.
- **Fila de solicitações de licença e permissão do setor público** - A fila padrão para a qual as solicitações de licença/permissão do setor público são roteadas.
- **Layouts da caixa de entrada** - Os layouts de cartão padrão para itens de solicitação de licença/permissão exibidos na exibição da caixa de entrada do agente de Espaço configurável do CSM:
  - Layout de licença/permissão do constituinte: Inclui **Descrição resumida** , **Constituinte** e **Tipo de Caso** campos.
  - Layout de licença/permissão comercial: Inclui **Descrição resumida** , **Negócios** , **Contato comercial** e **Tipo de Caso** campos.

Como administrador, você pode habilitar e desabilitar Atribuição avançada de trabalho Para casos de solicitação de licença/permissão, bem como altere os atributos padrão do canal de serviço Solicitações de licença/permissão, como o grupo de atribuição relacionado e as configurações de fila. Para obter detalhes, consulte Configure o canal de serviço Solicitações de licença e permissões.

Configure o canal de serviço Solicitações de licença e permissões

Altere os atributos do canal de serviço de Solicitações de licença e permissão padrão em Atribuição avançada de trabalho controlar como as solicitações de licença e permissão do setor público são roteadas e atribuídas a agentes governamentais.

Antes de Iniciar

- Ativar o plug-in Advanced Work Assignment (com.glide.awa) .
- Ativar o plug-in Bate-papo do agente (com.glide.interaction.awa) .
- Instale a aplicação Playbook de solicitação de licença e permissão .

Função necessária: awa_admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode modificar o contexto e os atributos de canais de serviço No AWA. Para o canal de serviço Solicitações de licença e permissão, use o grupo de atribuição Solicitações do setor público para especificar os agentes que lidam com solicitações de licença e permissão. Você também pode adicionar condições avançadas para filtrar as condições de roteamento no canal de serviço Solicitação de licença e permissão ou alterar as configurações de fila, como regras de atribuição.

Procedimento

Configure o canal de serviço Solicitações de licença e permissões modificando os atributos padrão conforme necessário.

Tradução automática

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

Roteie automaticamente as solicitações de informações usando Atribuição avançada de trabalho

Use ServiceNow Atribuição avançada de trabalho(AWA aplicação para rotear e atribuir solicitações de informações, como solicitações de registros públicos, a agentes designados.

. Information Request Playbook A aplicação fornece os seguintes itens que são usados no AWA para rotear e atribuir automaticamente solicitações de informações do setor público:

- **Canal de serviço de solicitação de informações** - O canal de serviço padrão para rotear solicitações de informações do setor público de entrada para agentes governamentais específicos. Este canal de serviço inclui atributos relacionados que definem as condições padrão para determinar os itens manipulados no canal, a fila de trabalho associada a grupos de atribuição de agentes, layouts da caixa de entrada do agente e muito mais.
- **Grupo de atribuição de Solicitação de informações do setor público** - O grupo de atribuição padrão que identifica os agentes que lidam com solicitações de informações do setor público. As atribuições de agentes são baseadas na disponibilidade, capacidade e habilidades do agente.
- **Fila de Solicitações de informações do setor público** - A fila padrão para a qual as solicitações de informações do setor público são roteadas.
- **Layouts da caixa de entrada** - Os layouts de cartão padrão para itens de solicitação de informações exibidos na exibição da caixa de entrada do agente de Espaço configurável do CSM:
  - Layout da solicitação de informações do constituinte: Inclui **Descrição resumida** , **Constituinte** e **Serviço** campos.
  - Layout da solicitação de informações de negócios: Inclui **Descrição resumida** , **Negócios** , **Contato comercial** e **Serviço** campos.
  - Layout de solicitação de informações genéricas: Inclui **Descrição resumida** e. **Serviço** campos.

Como administrador, você pode habilitar e desabilitar Atribuição avançada de trabalho Para casos de solicitação de informações, bem como altere os atributos padrão do canal de serviço Solicitações de informações, como o grupo de atribuição relacionado e as configurações de fila. Para obter detalhes, consulte Configure o canal de serviço de Solicitações de informações.

Configure o canal de serviço de Solicitações de informações

Altere os atributos do canal de serviço de Solicitações de informações padrão em Atribuição avançada de trabalho controlar como as solicitações de informações do setor público são roteadas e atribuídas a agentes governamentais.

Antes de Iniciar

- Ativar o plug-in Advanced Work Assignment (com.glide.awa) .
- Ativar o plug-in Bate-papo do agente (com.glide.interaction.awa) .
- Instale a aplicação Playbook de solicitação de informações .

Função necessária: sn_gsm_info_req.admin, awa_admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode modificar o contexto e os atributos de canais de serviço No AWA. Para o canal de serviço Solicitações de informações, use o grupo de atribuição Solicitações do setor público para especificar os agentes que lidam com solicitações de informações. Você também pode adicionar condições avançadas para filtrar as condições de roteamento no

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

canal de serviço de Solicitação de informações ou alterar as configurações de fila, como regras de atribuição.

Procedimento

Configure o canal de serviço Solicitações de informações modificando os atributos padrão conforme necessário.

Roteie automaticamente as solicitações de serviço usando Atribuição avançada de trabalho

Use ServiceNow Atribuição avançada de trabalho(AWA aplicação para rotear e atribuir solicitações de serviço do setor público, como solicitações não emergenciais, a agentes designados.

. Playbook de solicitação de serviços A aplicação fornece os seguintes itens que são usados no AWA para rotear e atribuir automaticamente solicitações de serviço do setor público:

- **Canal de serviço de Solicitações de serviço** - O canal de serviço padrão para rotear solicitações de serviço de entrada do setor público para agentes governamentais específicos. Este canal de serviço inclui atributos relacionados que definem as condições padrão para determinar os itens manipulados no canal, a fila de trabalho associada a grupos de atribuição de agentes, layouts da caixa de entrada do agente e muito mais.
- **Grupo de atribuição de solicitações do setor público** - O grupo de atribuição padrão que identifica os agentes que lidam com solicitações de serviço do setor público. As atribuições de agentes são baseadas na disponibilidade, capacidade e habilidades do agente.
- **Fila de Solicitações de serviço público** - A fila padrão para a qual as solicitações de serviço do setor público são roteadas.
- **Layouts da caixa de entrada** - Os layouts de cartão padrão para itens de solicitação de serviço exibidos na exibição da caixa de entrada do agente de Espaço configurável do CSM:
  - Layout da solicitação de serviço do constituinte: Inclui **Descrição resumida** , **Constituinte** e **Serviço** campos.
  - Layout da solicitação de serviço de negócio: Inclui **Descrição resumida** , **Negócios** , **Contato comercial** e **Serviço** campos.
  - Gerar layout de solicitação de serviço: Exibido quando usuários anônimos enviam solicitações de serviço. . **Descrição resumida** e. **Serviço** campos

Como administrador, você pode habilitar e desabilitar Atribuição avançada de trabalho Para casos de solicitação de serviço, bem como altere os atributos padrão do canal de serviço de Solicitações de serviço, como o grupo de atribuição relacionado e as configurações de fila. Para obter detalhes, consulte Configure o canal de serviço de Solicitações de serviço.

Configure o canal de serviço de Solicitações de serviço

Altere os atributos do canal de serviço de Solicitações de serviço padrão em Atribuição avançada de trabalho controlar como as solicitações de serviço do setor público são roteadas e atribuídas a agentes governamentais.

Antes de Iniciar

- Ativar o plug-in Advanced Work Assignment (com.glide.awa) .
- Ativar o plug-in Bate-papo do agente (com.glide.interaction.awa) .
- Instale a aplicação Playbook de solicitação de serviço .

Função necessária: awa_admin ou administrador

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode modificar o contexto e os atributos de canais de serviço No AWA. Para o canal de serviço de Solicitações de serviço, use o grupo de atribuição Solicitações do setor público para especificar os agentes que lidam com solicitações de serviço. Você também pode adicionar condições avançadas para filtrar as condições de roteamento no canal de serviço de Solicitação de serviço ou alterar as configurações de fila, como regras de atribuição.

Procedimento

Configure o canal de serviço de Solicitações de serviço modificando os atributos padrão conforme necessário.

Configure canais de comunicação em Serviços digitais para setor público

Configure canais de comunicação, como bate-papo, e-mail, telefone, agente virtual e mensagens de engajamento.

Tradução automática

Virtual Agent	App de mensagens de interação
	
Configure o Virtual Agent para usar os tópicos predefinidos do Virtual Agent (conversas do chatbot) projetados para ajudar os constituintes a concluir tarefas comuns de autoatendimento.	Configurar App de mensagens de interação para permitir que os usuários encontrem as informações ou o serviço de que precisam de aplicações da web de terceiros.

Configurar Virtual Agent para Serviços digitais para setor público

Configurar ServiceNow® Virtual Agent para que os designers de conversa (autores de tópico) possam criar e modificar conversas automatizadas para casos de uso do setor público. Virtual Agent para Serviços digitais para setor público Também ajuda seus constituintes a concluir tarefas comuns de autoatendimento no Portal de serviços governamentais com tópicos predefinidos do Virtual Agent de serviço governamental (conversas de chatbot).

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

Nota:
O plug-in do Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) deve ser ativado.

O que fazer antes de construir Virtual Agent tópicos para casos de uso do setor público

Como administradores ou autores de tópico (usuários com a função virtual_agent_admin), você pode fazer o seguinte com Virtual Agent:

- Use conversas pré-criadas e blocos de tópicos (componentes que executam subfluxos ou funções comuns em uma conversa). Conversas pré-criadas e blocos de tópicos estão disponíveis com Virtual Agent Plataforma, plug-in Conversas do Virtual Agent do Atendimento ao cliente (com.sn_csm.virtualagent) e Playbook de solicitação de serviços aplicação. Blocos de tópicos pré-criados do setor público estão disponíveis com Núcleo de serviços digitais para setor público aplicação.
- Crie seus próprios tópicos de conversa personalizados do setor público. Você pode duplicar tópicos pré-criados e blocos de tópicos e personalizá-los conforme necessário.

Antes que você ou seus autores de tópico (usuários com a função virtual_agent_admin) criem ou modifiquem Virtual Agent atenda aos seguintes pré-requisitos para trabalhar com tópicos pré-criados e blocos de tópicos em Designer do Virtual Agent:

- Ative o plug-in Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) para acessar tópicos da plataforma e blocos de tópicos e executar Designer do Virtual Agent.
- Ative o plug-in do Virtual Agent do Atendimento ao cliente (com.sn_csm.virtualagent) para acessar conversas pré-criadas e blocos de tópicos do Customer Service Management.
- Familiarize-se com o Designer do Virtual Agent para criar e atualizar tópicos de conversa.
- Instalar Núcleo de serviços digitais para setor público aplicação para acessar blocos de tópicos do setor público que podem ser usados em conversas do setor público.
- Instalar Playbook de solicitação de serviços para Serviços digitais para setor público para acessar o tópico pré-criado, **Crie uma solicitação de serviço** .
- Instalar Playbook para licenças e permissões para Serviços digitais para setor público para acessar o tópico pré-criado, **Iniciar uma aplicação de licença/permissão** .

Configurar Virtual Agent conversas para usuários do setor público

Como administradores ou autores de tópico (usuários com a função virtual_agent_admin), você pode implantar tópicos de conversa pré-criados para seus usuários finais, como **Crie uma solicitação de serviço** tópico fornecido com Playbook de solicitação de serviços, bem como tópicos de conversa personalizados que você cria.

Esses blocos são subfluxos que executam elementos conversacionais ou tarefas comuns em uma conversa, como adicionar ou recuperar registros. Os blocos de tópicos permitem que os autores de tópicos adicionem funções padrão ao Virtual Agent conversas, simplificando o design e a manutenção de conversas.

1. Configurar Bate-papo do agente No Portal de serviços do governo.
   a. Navegue até **Todos** > **Portal de serviços** > **Bate-papo do agente** .
   b. Localizar **Bate-papo do GSP** e marque a caixa de seleção para definir o registro **Ativo** .
2. Em Designer do Virtual Agent, pesquise o bloco de tópicos correspondente.

Tradução automática

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

- Para Playbook de solicitação de serviços solicitações, pesquise e selecione **Crie uma solicitação de serviço** .
- Para Playbook para licenças e permissões solicitações, pesquise e selecione **Iniciar uma aplicação de licença/permissão** . Para obter mais informações, consulte Configurar o Virtual Agent para Playbook para licenças e permissões.

3. Selecione **Publicar** Para definir o bloco de tópicos como Ativo e disponibilizá-lo para seus usuários finais. Para obter mais informações sobre como criar e publicar Virtual Agent tópicos, consulte Publish a Virtual Agent topic .

Para obter mais informações sobre como trabalhar com tópicos em Designer do Virtual Agent, consulte Introdução ao Designer do Virtual Agent .

Exemplo Virtual Agent tópicos

. Núcleo de serviços digitais para setor público a aplicação fornece vários blocos de tópicos do sistema de base que você pode usar em conversas do setor público:

- Serviço de prompt para constituinte - solicita aos constituintes que selecionem um tipo de serviço governamental.
- Criar membros adicionais do setor público - solicita que os constituintes adicionem outras pessoas que tenham interesse autorizado em um problema ou caso.

Solicitar serviço para bloco de tópicos constituinte

Use este bloco de tópico em uma conversa para solicitar que os constituintes selecionem um serviço em uma lista de serviços governamentais disponíveis, por exemplo, permissões ou licenças. Ative o plug-in Conversas do Virtual Agent do Atendimento ao cliente (com.sn_csm.virtualagent) para usar este bloco de tópicos.

Exemplo de prompt para serviços



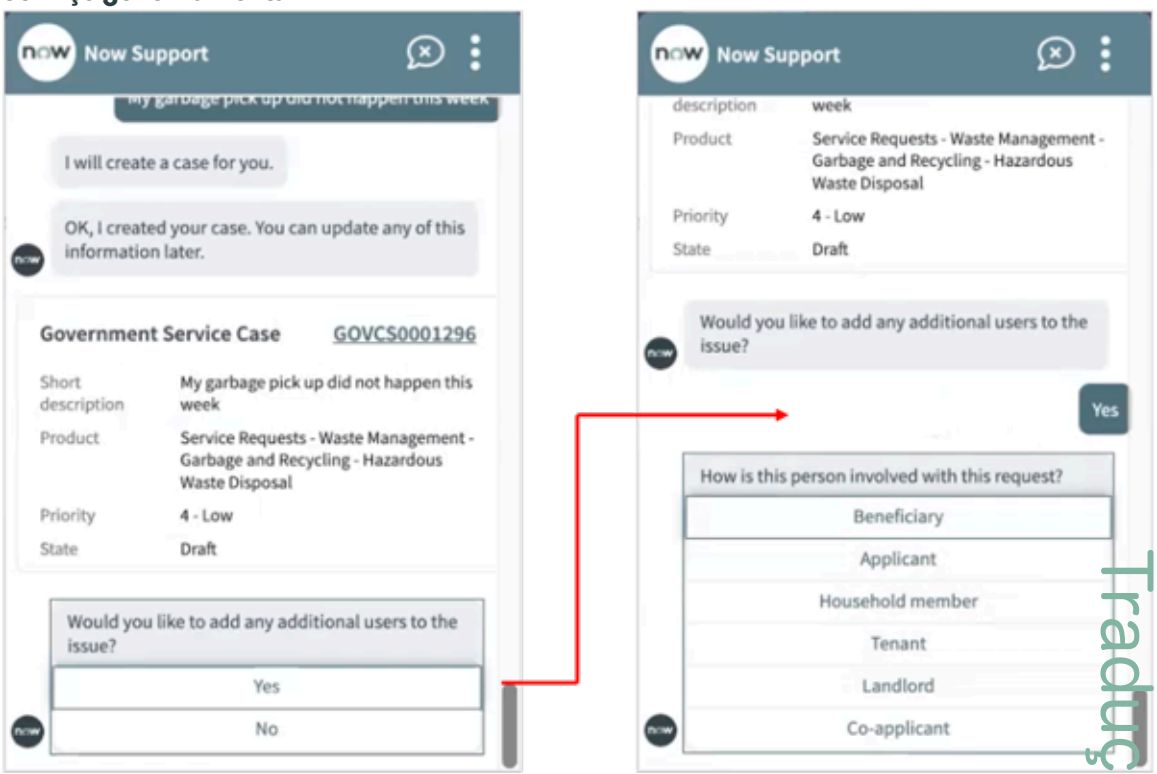
Bloco de tópicos Criar membros adicionais do setor público

Use este bloco de tópicos para permitir que seus constituintes especifiquem outras pessoas, como membros da família ou outros indivíduos autorizados, que podem exibir um caso ou problema. Ative o plug-in Conversas do Virtual Agent do Atendimento ao cliente (com.sn_csm.virtualagent) para usar este bloco de tópicos.

Tradução automática

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

Solicitações de exemplo para adicionar membros a um caso de serviço governamental



Ao usar este bloco de tópico em uma conversa, você especifica os parâmetros de entrada do tópico de origem (chamada) para o bloco de tópicos.

Parâmetros de entrada de Membros adicionais do setor público

Parâmetro	Descrição
case_id	Sys_id do registro de caso do setor público criado.
case_type	Extensão do serviço público de base.

Para saber mais sobre blocos de tópicos e como usá-los no Virtual Agent conversas, consulte Maximizar a reutilização de código com blocos de tópicos.

Configurar App de mensagens de interação Para Playbooks

Configurar determinados App de mensagens de interação configurações para permitir que os usuários finais do setor público criem e rastreiem solicitações. Com App de mensagens de interação, os usuários do setor público podem acessar recursos de autoatendimento e bate-papo de aplicações web de terceiros fora do ServiceNow ambiente.

- Crie um App de mensagens de interação módulo. Para obter mais informações sobre como implementar App de mensagens de interação, consulte Configure o Messenger de engajamento.
- Familiarize-se com a personalização do App de mensagens de interação módulo. Para obter detalhes, consulte Personalize a configuração do recurso do Messenger de engajamento.
- Ative o plug-in Bate-papo do agente (com.glide.interaction.awa).

Tradução automática

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

- Ative o plug-in do Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot), o que requer uma assinatura.
- Ative o plug-in Conversas do Virtual Agent do Atendimento ao cliente (com.sn_csm.virtualagent), que requer uma assinatura.

Configurar App de mensagens de interação para Playbook de solicitação de serviços aplicação

Configurar App de mensagens de interação configurações para criar e rastrear solicitações de serviço não emergenciais.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_csm_ec.ec_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os usuários finais do setor público podem criar e rastrear solicitações de serviço no App de mensagens de interação. Eles podem escolher em um catálogo de solicitações de serviço pré-empacotadas que são fornecidas com a aplicação Playbook de solicitação de serviço. Se Virtual Agent implementado, eles podem usar o pré-criado Virtual Agent Criar uma solicitação de serviço para enviar e atualizar solicitações de serviço não emergenciais App de mensagens de interação. Você deve habilitar o Catálogo de serviços do governo e este pré-criado Virtual Agent conversa em App de mensagens de interação.

Procedimento

1. No Messenger de engajamento, navegue até **Tudo** > **App de mensagens de interação** > **Módulos**.
2. Personalize o recurso Catálogo para usar o Catálogo de serviços do governo, que fornece os serviços pré-empacotados não emergenciais que os usuários podem selecionar ao criar uma solicitação de serviço.
   a. Em **Recursos** , abra **Catálogo** recurso.
   b. Selecione **Editar** Para pesquisar e adicionar o Catálogo de serviços do governo.
3. Personalize o recurso Bate-papo habilitando o pré-criado Virtual Agent conversa para criar uma solicitação de serviço.
   a. Em **Recursos** , abra **Bate-papo** recurso.
   b. Em **Bate-papo de referência** , localize e selecione **Crie uma solicitação de serviço** tópico de conversa.
4. Selecione **Atualizar**.

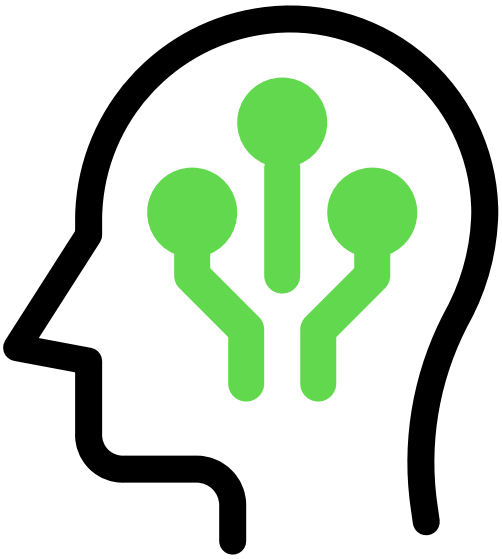
Implementar inteligência em Serviços digitais para setor público

Integre recursos de inteligência para automatizar tarefas de rotina e fornecer conteúdo relevante.

Tradução automática

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

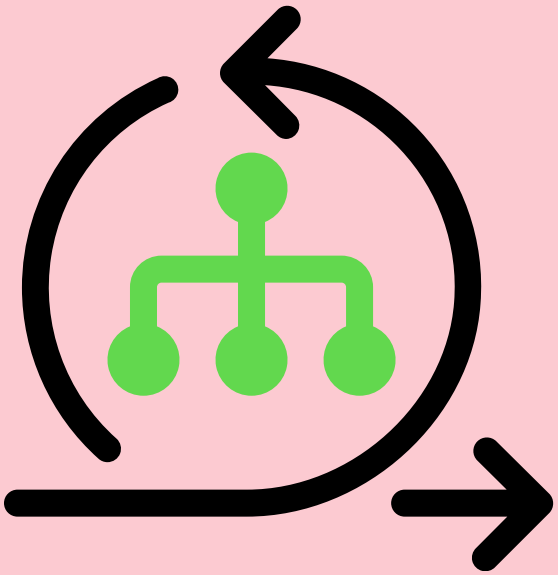
Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS) review]



Usar Now Assist para PSDS Melhorar a produtividade e a eficiência do usuário por meio de conversas e experiências proativas usando IA generativa.

[store-future: BEGIN

IA agencial [End]



Utilize soluções de IA agentic para analisar e classificar casos e automatizar tarefas no Playbook de solicitação de informações.

Tradução automática

Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS)

Use Serviços digitais para setor público Para aumentar a produtividade e a eficiência com a IA generativa. Esta ferramenta aprimora as interações do usuário resumindo as informações do caso, gerando anotações de resolução e fornecendo resumos de bate-papo. Ele também ajuda você a entender rapidamente o bate-papo e o contexto do caso, permitindo resoluções do cliente mais rápidas e precisas.

[store-future: BEGIN review]Agentes de IA para Serviços digitais para setor público[End]

[store-future: BEGIN review]Use soluções de aprendizado de máquina em Serviços digitais para setor público para lidar com a criação, atribuição e resolução de casos. Implemente essas soluções para analisar e classificar casos, automatizar tarefas e simplificar processos.[End]

Instalar e configurar Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS)

Se você tiver a função de administrador, poderá instalar e configurar o. Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS) Para que seus agentes possam usar as habilidades de IA generativa em Espaço configurável do CSM e em IU principal.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use o console do Administração do Now Assist para configurar Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS). Este console contém tudo o que você precisa para instalar os plug-ins

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

e configurar as habilidades de IA generativa. Para obter informações adicionais, confira Overview tab in Now Assist Admin .

A tabela a seguir lista os recursos e as habilidades que você pode acessar no console do Administração do Now Assist.

Serviços digitais para setor público recursos e habilidades no Administração do Now Assist console

PSDS	Habilidades
Bate-papo	• Resumo do bate-papo • Recomendação de bate-papo • Recomendação da barra lateral
Caso	• Resumo do caso • Geração de anotações de resolução
Pesquisar	• Resumo da legislação • Resumo da pesquisa • Extraia respostas de perguntas e Respostas de artigos da base de conhecimento após a pesquisa
Coleção de agentes com IA para Serviços digitais para setor público	Estimativa de taxa de solicitação de informações e fluxo de trabalho de revisão de isenção

Nota:

Serviço Now LLM é atualmente o único provedor para as habilidades desta aplicação do Now Assist.

Para começar a usar Now Assist, você deve instalar pelo menos um Now Assist em sua instância. . Administração do Now Assist o console pode orientar sua implementação, começando com a instalação. Fazer Check-out do Now Assist Check-list da jornada

Os plug-ins e aplicativos da Store a seguir são necessários para uso do Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS) E seus recursos, como Pesquisa com IA e habilidades de resumo:

- Administração do Now Assist Console (sn_nowassist_admin)
- Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS) (sn_psds_gen_ai)
- Now Assist para Customer Service Management (CSM) (sn_csm_gen_ai)
- Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot)
- IA generativa de conversa do Glide (com.glide.cs.genai)

Procedimento

1. Instale o. Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS) plug-in (com.sn_psds_gen_ai).
[store-future: BEGIN review]

Tradução automática

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

Para obter informações sobre dependências de plug-in e ordem de ativação de plug-in, consulte.

[End]

2. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Configurações**.

   Se você já estiver em Administração do Now Assist. selecione **Configurações** guia.

3. Em **Configurações** , selecione **Plug-ins** .

   Os plug-ins aparecem como cartões. Revisar tudo Now Assist plug-ins no **Disponível para você** guia. Os plug-ins que você já instalou aparecem em **Instalado** guia.



4. Selecione **Obter plug-ins** em Now Assist para Customer Service Management (CSM) e. Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS) cartões.
5. Na janela de confirmação, selecione **Instale o plug-in** para abrir o. ServiceNow Store página do plug-in em uma nova guia do navegador.
6. Instale o plug-in do ServiceNow Store página.

   Alguns aplicativos podem exigir que você solicite o aplicativo do ServiceNow® Store primeiro. Depois de solicitar a aplicação do ServiceNow® Store, navegue até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo** para concluir a instalação.

7. Retorne ao Administração do Now Assist console.
8. Na caixa de diálogo, selecione **Atualizar** .

Resultado

. Administração do Now Assist o console foi configurado com sucesso com os plug-ins necessários. Selecione **Exibir tudo (plug-in) Assistências e habilidades** para revisar os recursos do seu novo plug-in ou feche a caixa de diálogo para retornar ao Administração do Now Assist console.

O que Fazer Depois

Turn on the Now Assist panel ou Ativar uma habilidade do Now Assist.

Configure uma habilidade em Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS)

Defina os gatilhos, as configurações e os locais de exibição das habilidades do Now Assist para habilitar os recursos da IA generativa em Serviços digitais para setor público plataforma do agente.

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As habilidades a seguir podem ser habilitadas e personalizadas em Now Assist para PSDS:

- Agentes de IA
- Resumo de bate-papo
- Resumo do caso

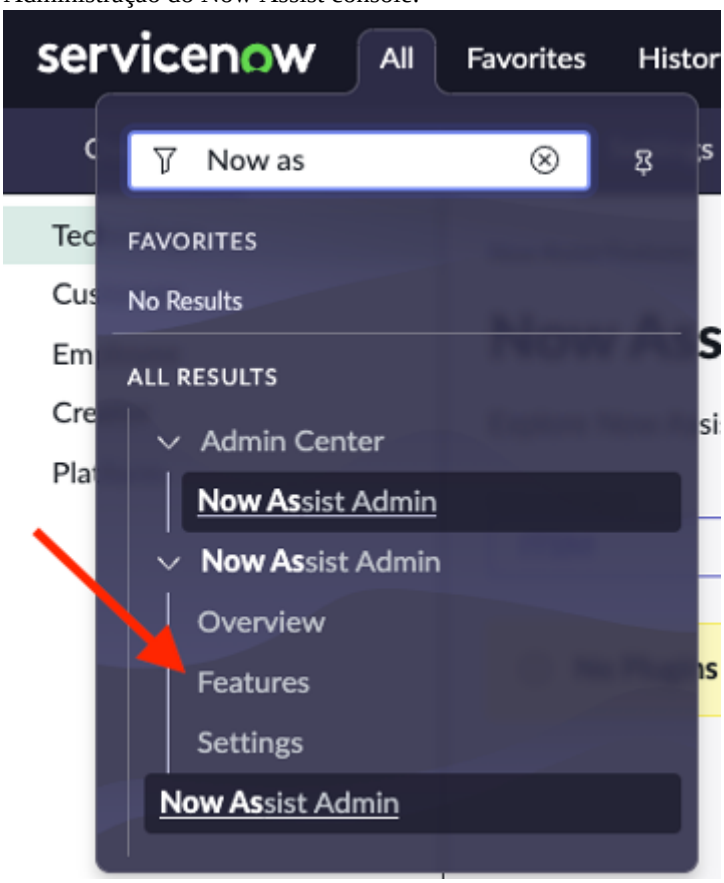
. Administração do Now Assist O console contém tudo o que você precisa para instalar os plug-ins e configurar as habilidades de IA generativa. Para obter informações adicionais, consulte Overview tab in Now Assist Admin

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Recursos** para acessar **Recursos** .
   Administração do Now Assist console.

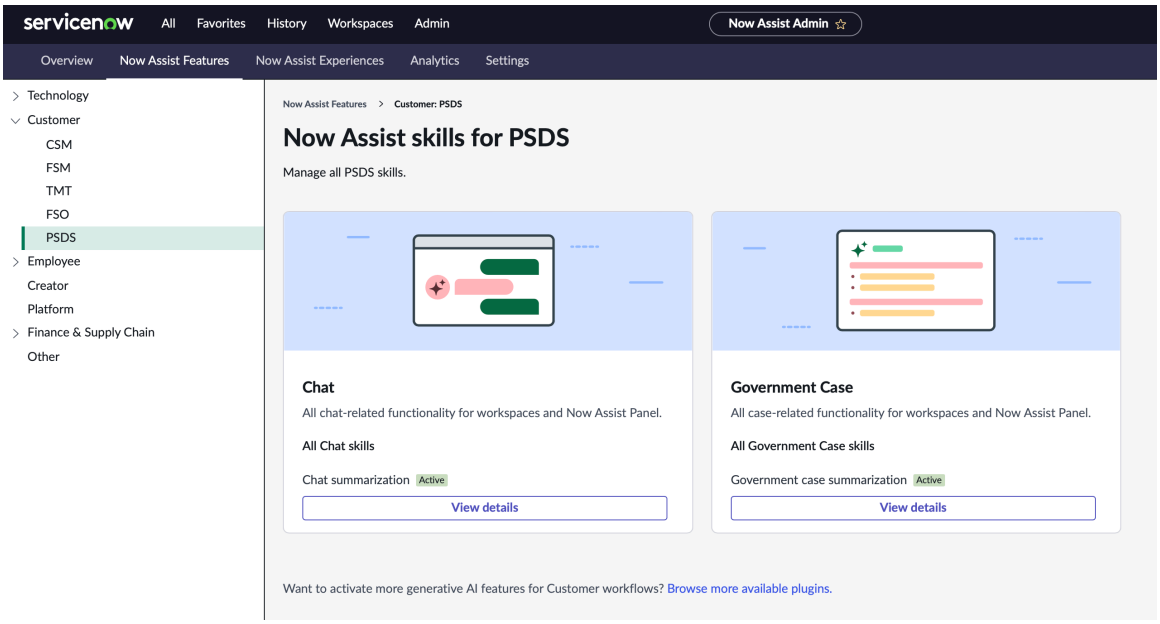


2. Ativar e configurar as habilidades do Now Assist para PSDS.
   A seguir Now Assist para PSDS as habilidades podem ser personalizadas:
   - Resumo do caso
   - Resumo de bate-papo

   Esses recursos são agrupados em **Cliente** grupo de fluxo de trabalho. Selecione **PSDS** no menu suspenso para acessar as habilidades para Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS). Cada recurso tem habilidades associadas.

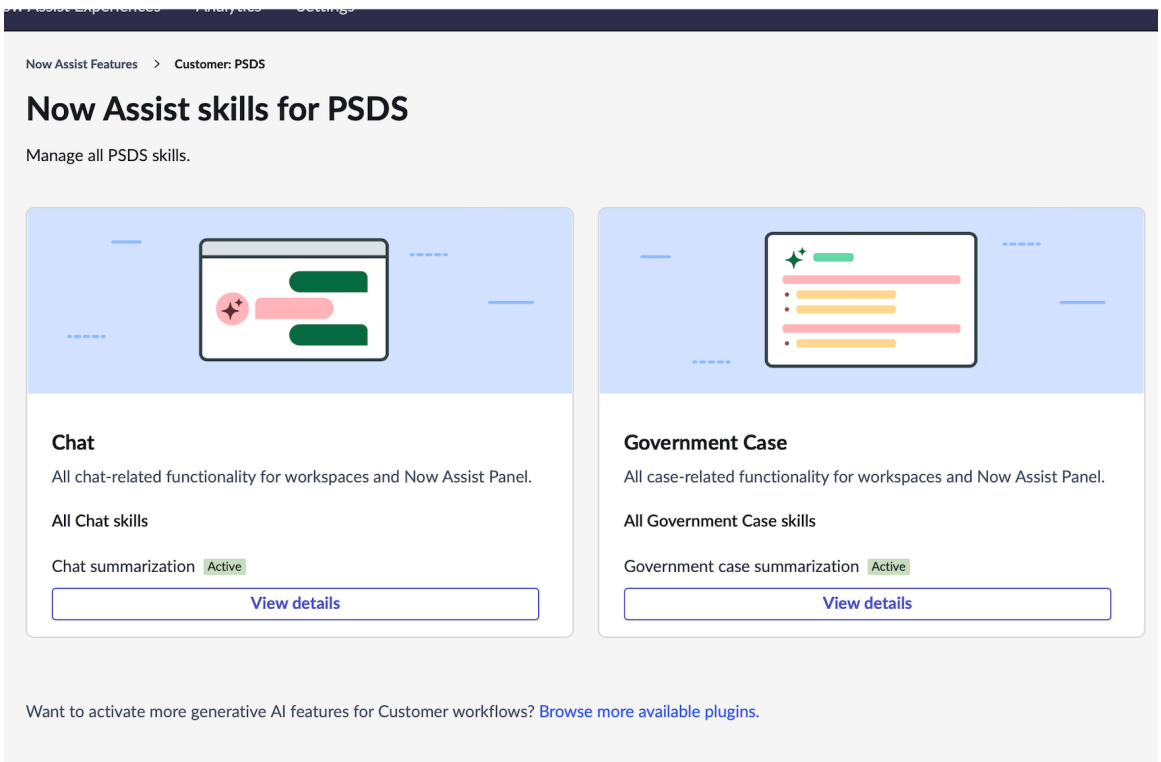
Tradução automática

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



3. No cartão de recurso associado à habilidade que você gostaria de ativar, selecione **Exibir detalhes**.

Para a habilidade Resumo de casos governamentais, selecione **Exibir detalhes** No cartão Recurso Caso governamental.



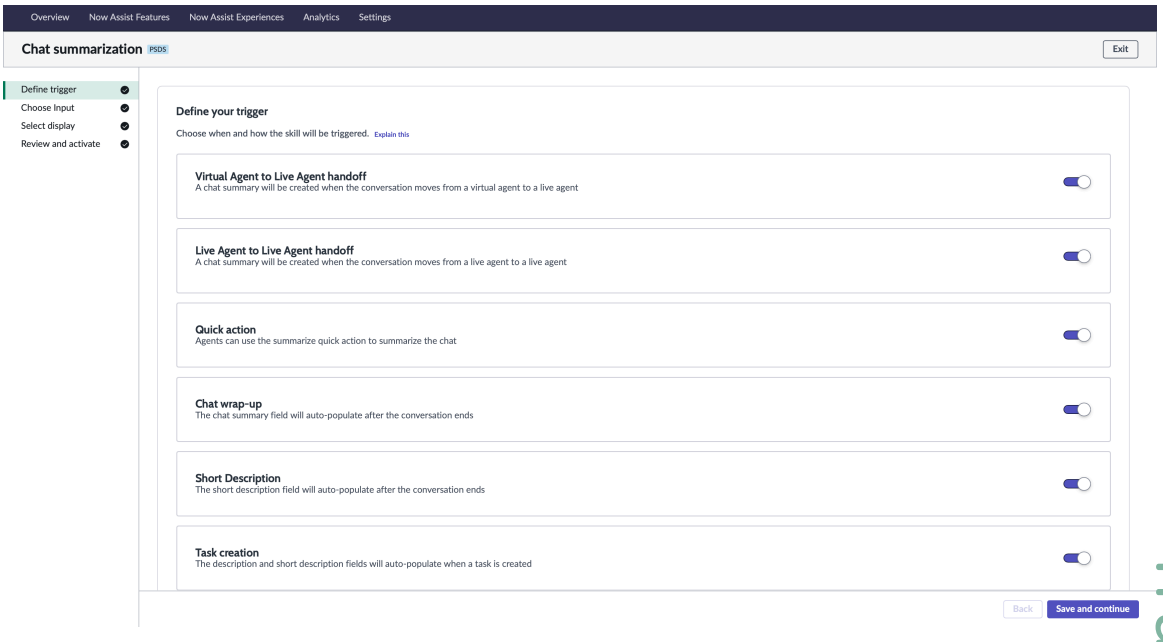
4. Na seção Todas as habilidades disponíveis do recurso desejado, selecione **Ativar habilidade** .

5. Selecione as entradas ou os gatilhos para a habilidade selecionada.

Tradução automática

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

Exemplo de tela de definição de gatilhos para a habilidade de resumo da conversa



6. Depois de configurar todas as entradas ou gatilhos para a habilidade selecionada, selecione **Salve e continue** para ir para a próxima etapa.
   Você pode retornar à etapa anterior usando o botão **Voltar**.
7. Defina a disponibilidade da habilidade.

   Nota:
   Esta etapa se aplica ao resumo de casos e à habilidade de geração de anotações de resolução. Se você estiver configurando a habilidade de resumo de bate-papo, verá a próxima etapa como **Escolha a entrada** . Você pode selecionar os portais voltados para o cliente que deseja usar como a origem dos dados de entrada. O portal de produto padrão e os portais que já estão em uso por outros produtos não podem ser selecionados.

   Você pode configurar a habilidade para estar sempre disponível para os usuários ou selecionar condições que devem ser atendidas antes que a habilidade esteja disponível. Selecionando **Personalize a disponibilidade de habilidades** exibe um construtor de condições.

8. Depois de configurar a disponibilidade de habilidade, selecione **Salve e continue** para ir para a próxima etapa.
9. Selecione onde você deseja exibir a habilidade.
   - **No produto**: quando essa opção é selecionada, as habilidades de Now Assist são exibidas em formulários e espaços. Para as habilidades que são mostradas no produto, clique na seta para baixo para identificar as funções que podem usar a habilidade.
   - **Painel do Now Assist**: quando selecionada essa opção, as habilidades de Now Assist ficam disponíveis no painel Now Assist. Se você não vir esta opção, deverá ativar o painel do Now Assist. Para obter mais informações, consulte Turn on the Now Assist panel . Para

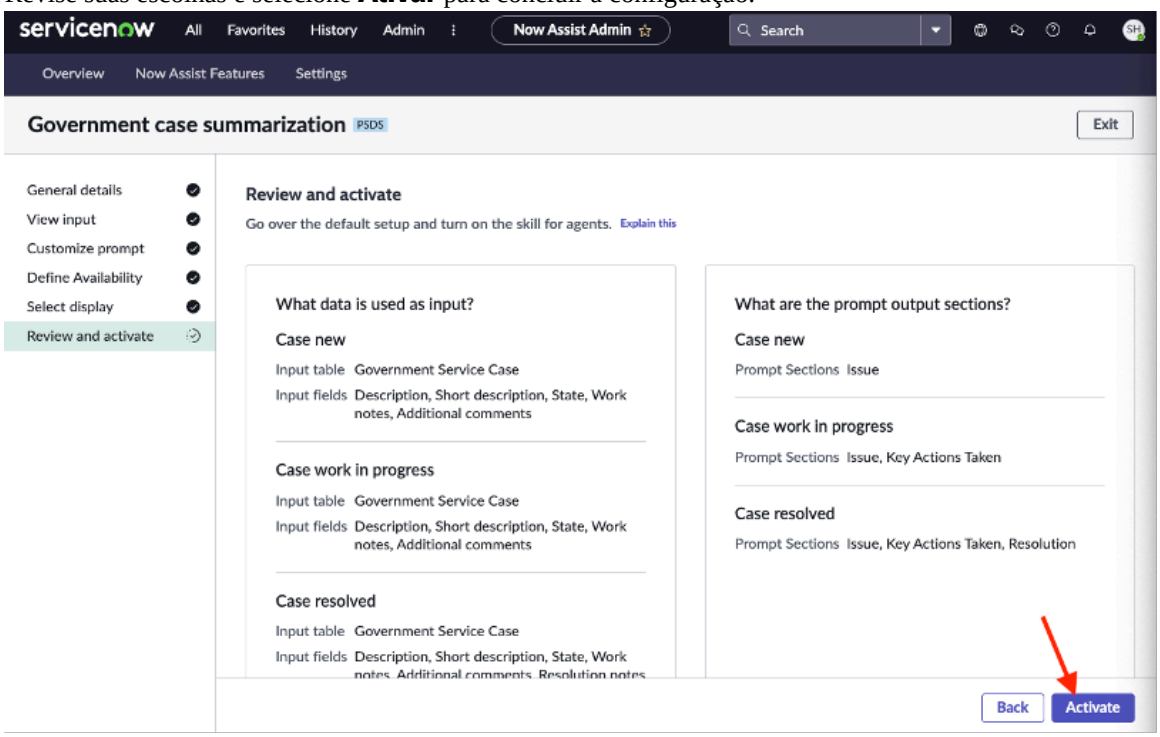
Tradução automática

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

as habilidades que aparecem no painel do Now Assist, selecione a seta para baixo para identificar as funções que podem usar a habilidade.

Nota:
Selecionando **No produto** permitirá que o cartão de resumo do caso seja exibido na página do playbook da experiência baseada em processo no Espaço configurável do CSM. Para Resumo de casos governamentais, selecione **No produto** .

10. Depois de configurar a exibição da habilidade selecionada, selecione **Salve e continue** para ir para a próxima etapa.
11. Revise suas escolhas e selecione **Ativar** para concluir a configuração.



Resultado
Sua habilidade está configurada.

O que Fazer Depois
Você pode voltar para a página Recursos do Now Assist para configurar outra habilidade.

Tópicos relacionados

Now Assist

Instalar e configurar Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS)

Como usar o Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS)

Configure a habilidade de resumo de bate-papo em Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS)

Se você tiver a função de administrador, poderá configurar o. Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS) Para que os agentes possam usar as habilidades de IA generativa no Espaço configurável do CSM e no Núcleo de serviços digitais para setor público IU.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

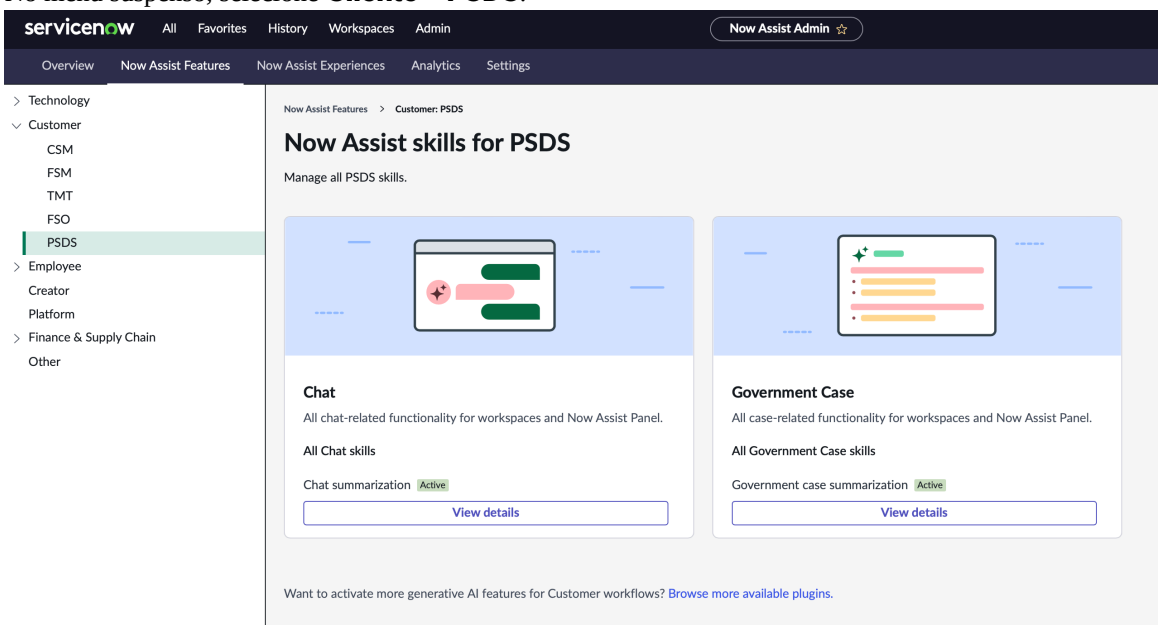
Os agentes podem utilizar o resumo de bate-papo, habilitado por Now LLM para obter compreensão contextual dos problemas de suporte durante todo o ciclo de vida de um bate-papo, mesmo que envolva interações de agente virtual, transferências para atendentes ou várias transferências entre agentes.

Em Now Assist para PSDS Console do administrador, os administradores podem:

- Definir o gatilho que determina quando um resumo é gerado (entrega de bate-papo, ação rápida, encerramento)
- Definir onde exibir (Espaço CSM e/ou painel do Now Assist)
- Adicione/remova funções para controlar quem pode exibir a habilidade

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Recursos** para acessar **Recursos do Now Assist** . Administração do Now Assist console.
2. No menu suspenso, selecione **Cliente** > **PSDS**.



3. No cartão Recurso de bate-papo, selecione **Exibir detalhes** e selecione **Resumo do bate-papo** Em Habilidades ativas.
   Por padrão, a habilidade de resumo de bate-papo é ativada para Now Assist para PSDS. Se não estiver ativo, selecione **Ativar habilidade** Na seção Todas as habilidades de bate-papo disponíveis do cartão de recomendação de bate-papo.
4. Selecione **Gatilho definido** , a primeira etapa na configuração assistida.

   Por padrão, muitas das opções na configuração são configuradas para os casos de uso mais comuns. Você pode usar **Voltar** botão para navegar pelas etapas.
5. Usando os alternadores, selecione quais ações acionam a habilidade de recomendação de bate-papo.
6. Selecione se você deseja que o resumo seja formatado com marcadores.

   Por padrão, os resumos são gravados com marcadores, mas podem ser configurados para aparecer na forma de parágrafo desativando-o.
7. Vá para **Escolha Entrada** selecionando **Salve e continue** .

Tradução automática

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

8. **Opcional:** Selecione quaisquer fontes de dados adicionais que você deseja que o modelo de linguagem grande (LLM) leve em conta ao gerar o resumo do bate-papo.
9. **Opcional:** Selecione portais adicionais para permitir que resumos de bate-papo sejam gerados para conversas que ocorrem nesse portal.

   Nota:
   Se **Adicionar Fontes de Dados Adicionais** está ativado, o administrador **obrigatório** Especifique um portal e habilite um canal específico no menu suspenso Portais para que o solicitante possa iniciar o bate-papo nesse portal. Caso contrário, o agente receberá uma mensagem de erro. Por padrão, o Portal de serviços governamentais (GSP) para PSDS está selecionado como o portal e não pode ser desmarcado.

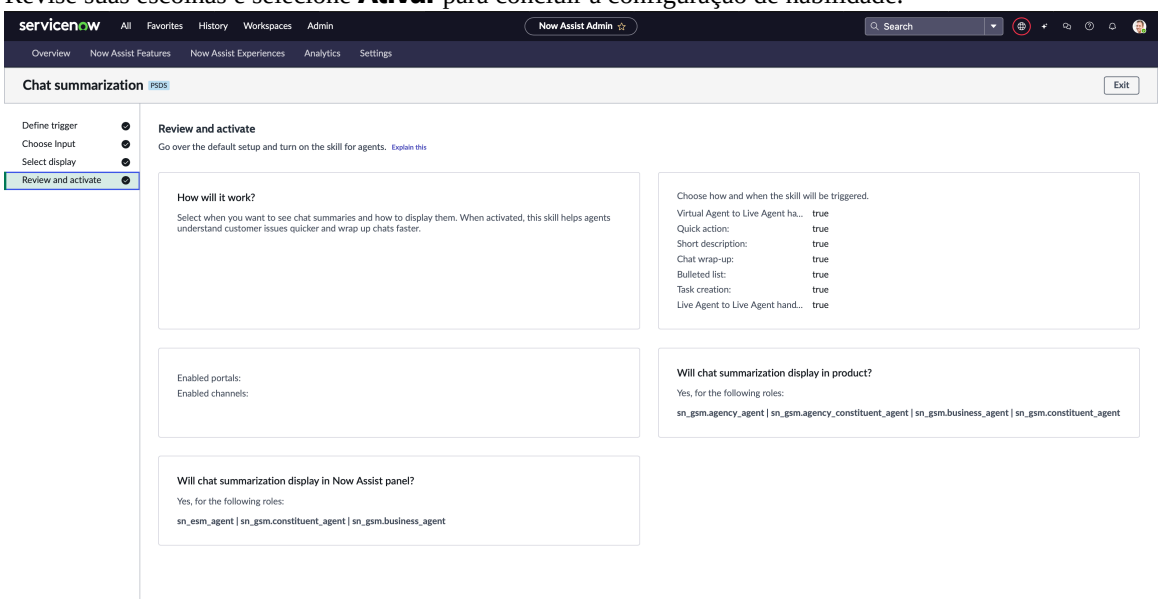
10. Selecione **Salvar e continuar**.
11. Vá para **Selecione exibir** e selecione onde você deseja exibir a habilidade.

    Você pode selecionar no produto, Now Assist ou ambos.

    - **No produto**: quando selecionada essa opção, as habilidades de Now Assist são exibidas em formulários e espaços.
    - **Painel do Now Assist**: quando selecionada essa opção, as habilidades de Now Assist ficam disponíveis no painel Now Assist. Se você não vir esta opção, deverá ativar o painel do Now Assist. Para obter mais informações, consulte Turn on the Now Assist panel .

      Selecione a seta para baixo para configurar as funções do usuário que podem acessar a habilidade.

    Selecione a seta ao lado do botão de alternância para selecionar funções para quem pode acessar a habilidade. Você pode adicionar funções inserindo o nome da função no **Funções do usuário** campo. Você pode remover as funções existentes selecionando **X** ícone na bolha de função. Pelo menos uma função especificada, mas você pode adicionar quantas funções quiser.
12. Revise suas escolhas e selecione **Ativar** para concluir a configuração de habilidade.



Resultado

O resumo do bate-papo está ativo e personalizado para o fluxo de trabalho desejado.

Tradução automática

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

O que Fazer Depois

Revise o desempenho do Now Assist para PSDS habilidade de resumo de bate-papo no Administração do Now Assist console. Saiba mais sobre como rastrear seu Now Assist uso em Monitoring Now Assist usage in Subscription Management .

Personalize uma habilidade de resumo de caso em Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS)

Se você tiver a função de administrador, poderá personalizar a habilidade de resumo de casos no Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS) Para que os agentes de serviço governamental possam usar as habilidades de IA generativa no Espaço configurável do CSM e no Núcleo de serviços digitais para setor público IU.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os agentes de serviço governamental podem utilizar o resumo de casos, habilitado por Now LLM para obter compreensão contextual dos problemas constituintes durante todo o ciclo de vida do caso. A habilidade de Resumo de casos gera automaticamente resumos informativos que destilam os principais detalhes de anotações de trabalho, comentários e outros dados de caso, o que pode ajudar os agentes a resolver casos mais rapidamente.

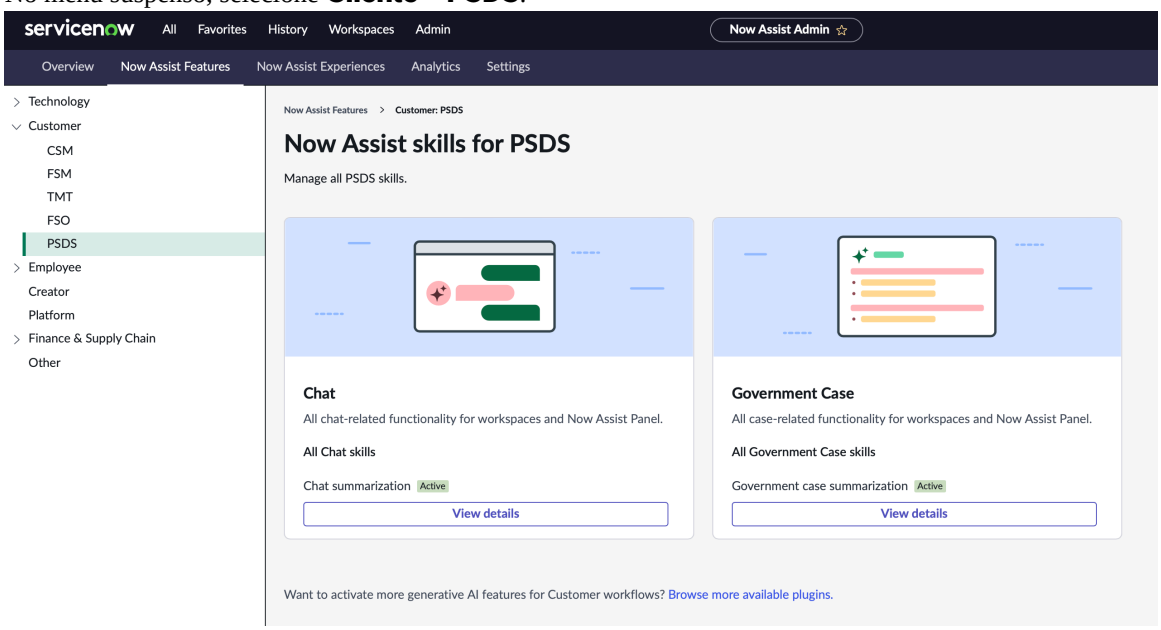
Nota:
O sistema de base inclui uma habilidade de resumo de caso pré-configurada.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Recursos** para acessar **Recursos do Now Assist** . Administração do Now Assist console.
2. No menu suspenso, selecione **Cliente** > **PSDS**.



3. No cartão Recurso Caso governamental, selecione **Exibir detalhes** e selecione **Resumo do caso** Em Habilidades ativas.
   Por padrão, a habilidade de resumo de casos é ativada para Now Assist para PSDS. Se não estiver ativo, selecione **Ativar habilidade** Na seção Todas as habilidades de bate-papo disponíveis do cartão de recomendação de caso.
4. Na seção Habilidades ativas, localize **Resumo de casos governamentais** habilidade.

Tradução automática

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

5. Selecione o ícone Mais ações Para a habilidade na seção Habilidades ativas e crie uma cópia que você pode personalizar selecionando **Faça uma cópia** .

   A cópia que você faz fica listada na seção Habilidades ativas.

6. Selecione a habilidade que você copiou na seção Habilidades ativas para abri-la.
   Uma configuração assistida ajuda a guiar você na configuração dos detalhes gerais, entrada, comando, disponibilidade, exibição, revisão e ativação da habilidade personalizada. Se você concluir todo o passo a passo, a habilidade de resumo de casos será ativada.
7. Na etapa Detalhes gerais, preencha todos os campos.
   Para obter informações sobre as entradas e os gatilhos de cada habilidade, confira Entradas e gatilhos de habilidades no Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS).
   a. Digite um nome e uma descrição para a habilidade.
   b. Selecione **Salvar e continuar** para prosseguir para a próxima etapa.
8. Exiba os dados de entrada de cada habilidade, como os campos de entrada de base e as listas relacionadas para os diferentes modelos de entrada (novo caso, trabalho de caso em andamento e estados Caso resolvido).

   Configure os campos da tabela de entrada de base e as listas relacionadas para os diferentes modelos de entrada (novo caso, trabalho de caso em andamento e estados de caso resolvido) para a habilidade.

   Cada habilidade depende de uma tabela de entrada base e campos de entrada com descrições para fornecer contexto para o Serviço Now LLM gerar uma resposta.

   Selecione somente as tabelas relacionadas que são oferecidas como o sistema de base, como parte dos dados de entrada.

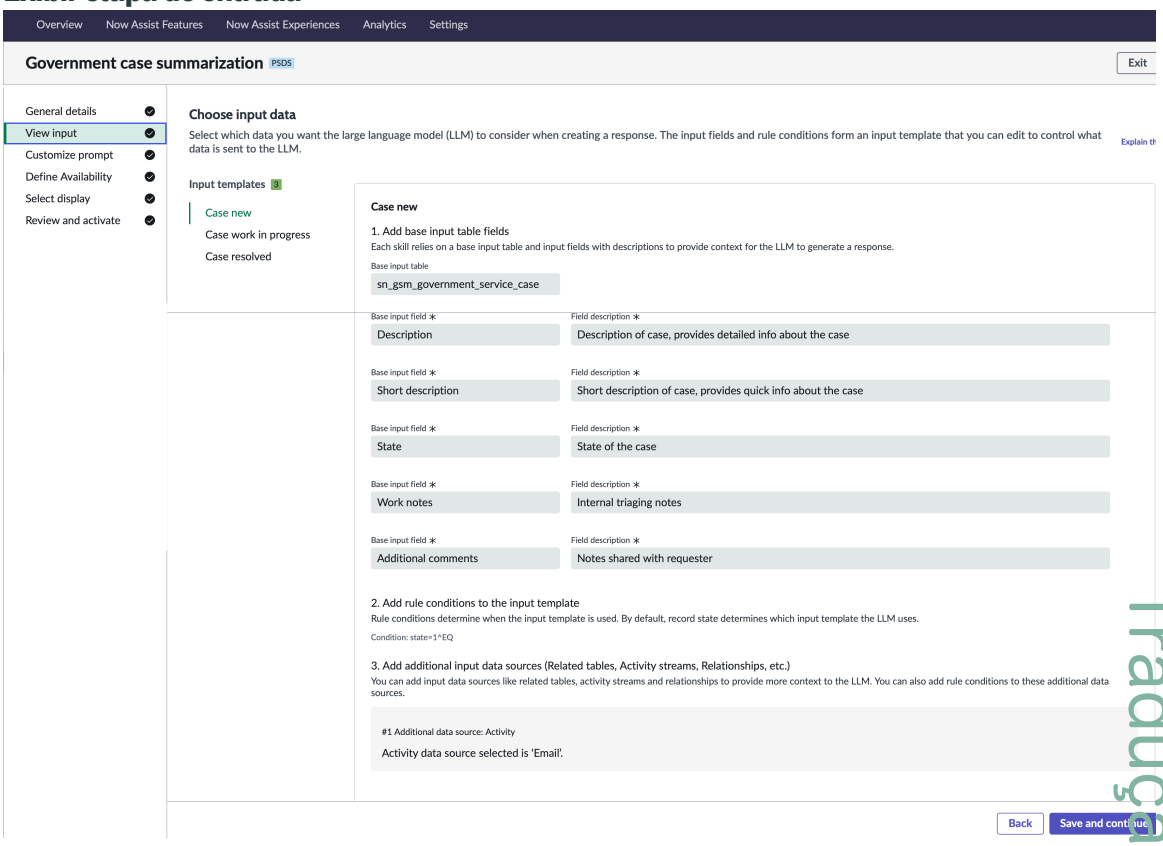
   a. Para cada estado do modelo de entrada (Novo, Trabalho em andamento e Resolvido), selecione **Novo campo de entrada de base** e configuram os campos da tabela de entrada de base.

      Adicione vários campos de entrada de base, conforme necessário.

Tradução automática

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

Exibir etapa de entrada



A tabela a seguir lista os campos e as descrições da tabela de entrada de base, o que inclui um exemplo relevante.

Campos de entrada de base

Campo	Descrição
Campo de entrada base	Campo na tabela Caso cujo valor esta habilidade usa em sua resposta. Por exemplo, Descrição resumida.
Descrições de campo	Descrição do valor do campo de entrada de base. Por exemplo, Descrição resumida do caso, fornece informações resumidas sobre o problema.

b. Para cada estado do modelo de entrada (Novo, Trabalho em andamento e Resolvido), configure as condições da regra usando o construtor de condições para filtrar os dados.

As condições da regra definem quando o modelo de entrada é usado. Por padrão, o estado do registro define o modelo de entrada que o Serviço Now LLM usa.

Você pode criar a condição ainda mais selecionando **Novo conjunto de condições** e configurar parâmetros adicionais.

Tradução automática

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

A tabela a seguir lista os estados do modelo de entrada.

Estados dos modelos de entrada

Estado	Descrição
Novo	O estado é Novo.
Trabalho em andamento	O estado é Trabalho em andamento.
Resolvido	O estado é Resolvido.

c. Para cada estado do modelo de entrada (Novo, Trabalho em andamento e Resolvido), selecione **Nova fonte de dados** para configurar a tabela relacionada adicional e os dados do fluxo de atividades, conforme necessário.

Adicionar fontes de dados de entrada, como tabelas relacionadas e fluxos de atividades, fornece mais contexto para Serviço Now LLM em uma lista relacionada.

Você também pode adicionar as condições de regra a essas fontes de dados adicionais.

A seleção dos campos da tabela relacionada pode ter um impacto direto na qualidade do cabeçalho do prompt correspondente. Por exemplo, se um cabeçalho de prompt exigir um campo específico da tabela relacionada, mas esse campo não estiver selecionado como entrada, o resumo desse cabeçalho de prompt conterá informações ausentes. Por exemplo, como um caso de base, você vê uma tabela relacionada, como Acordo de nível de serviço (ANS), que inclui todos os campos obrigatórios e condições de filtragem para o cabeçalho do prompt. O cabeçalho do prompt de ANS é pré-selecionado para ajudar você a entender como a tabela relacionada, seus campos e o cabeçalho do prompt funcionam juntos para produzir um resumo. Você pode usar o ANS como referência para configurar as outras tabelas relacionadas para determinar quais campos selecionar e qual descrição adiciona os requisitos de seus respectivos cabeçalhos de prompt. Aplique todas as condições adicionais para filtrar os dados ainda mais.

d. Selecione **Salvar e continuar** para prosseguir para a próxima etapa.

9. Personalize o comando.

Revise e teste o comando para cada configuração de modelo de entrada. Você pode editar o prompt adicionando novas seções predefinidas e reordenando-as, conforme necessário.

a. Para cada estado do modelo de entrada (Novo, Trabalho em andamento e Resolvido), selecione as seções de aviso na lista de seções disponíveis para incluir no resumo gerado.

Para adicionar uma seção, você deve configurar os dados de entrada relevantes antes desta etapa.

As seções de comando disponíveis que podem ser selecionadas:

- **Problema**
- **Principais ações realizadas**
- **Resolução**

A tabela a seguir lista os cabeçalhos de comando obrigatórios.

Tradução automática

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

Cabeçalhos obrigatórios de comando

Estado do modelo de entrada	Cabeçalho de comando obrigatório
Novo	Problema
Trabalho em andamento	▪ Problema ▪ Principais ações realizadas
Resolvido	▪ Problema ▪ Principais ações realizadas ▪ Resolução

Você pode adicionar **Aguardando o cliente** solicitar casos somente se o caso tiver um **Aguardando informações** estado. Caso contrário, adicionar este cabeçalho a outros estados pode causar o. Serviço Now LLM gerar resultados imprecisos ou não confiáveis.

b. Selecione **Salvar** para prosseguir para a resposta do teste.

c. Selecione um registro de caso na seção Testar resposta e teste o formato de saída de resposta do prompt selecionando **Executar teste** .

d. Selecione **Salvar e continuar** para prosseguir para a próxima etapa.

10. Defina como a habilidade está disponível para seus usuários.

a. Configure a habilidade para estar sempre disponível para os usuários ou selecione as condições que devem ser atendidas antes que a habilidade esteja disponível.
Selecionar **Personalizar disponibilidade da habilidade** mostra um construtor de condições para filtrar os dados ainda mais.

b. Selecione **Salvar e continuar** para prosseguir para a próxima etapa.

11. Configure onde exibir o resumo do caso.

a. Selecione **No produto**ou **painel do Now Assist**.

- **No produto** : Quando selecionado, o. Now Assist as habilidades são exibidas nos formulários e espaços de trabalho.

  Para as habilidades que são mostradas no produto, clique na seta para baixo para identificar as funções que podem usar a habilidade.

- **Painel do Now Assist**: quando essa opção é selecionada, as habilidades de Now Assist ficam disponíveis no painel Now Assist.

Tradução automática

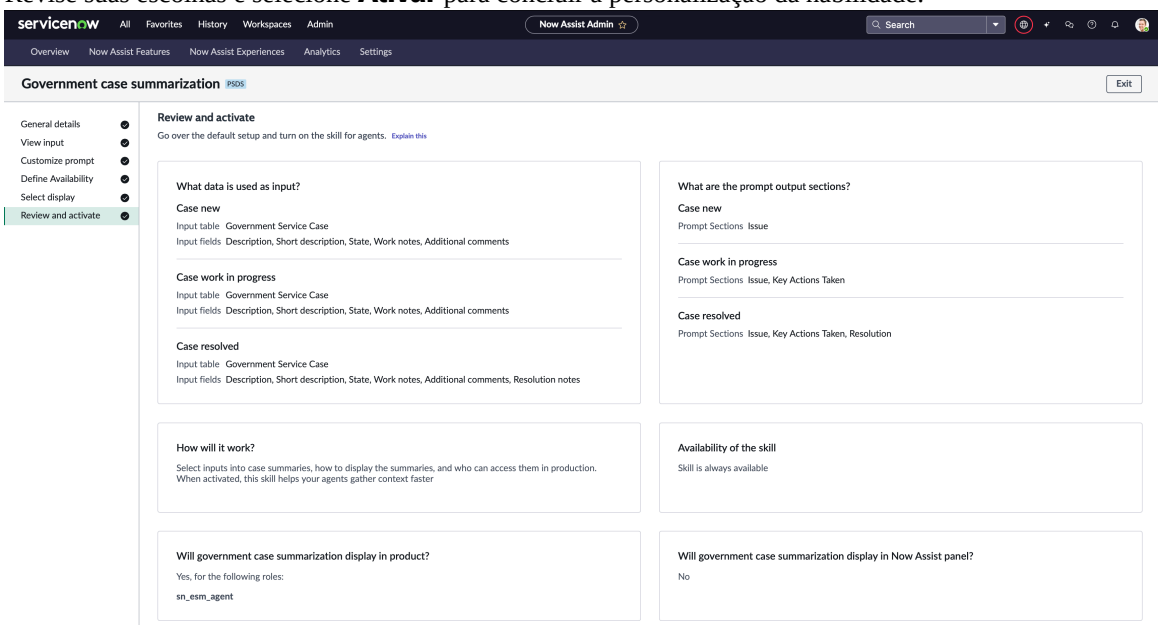
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Se você não vir esta opção, deverá ativar o painel do Now Assist. Para obter mais informações, consulte Turn on the Now Assist panel .

Para as habilidades que aparecem no painel do Now Assist, selecione a seta para baixo para identificar as funções que podem usar a habilidade.

b. Selecione **Salvar e continuar** para prosseguir para a próxima etapa.

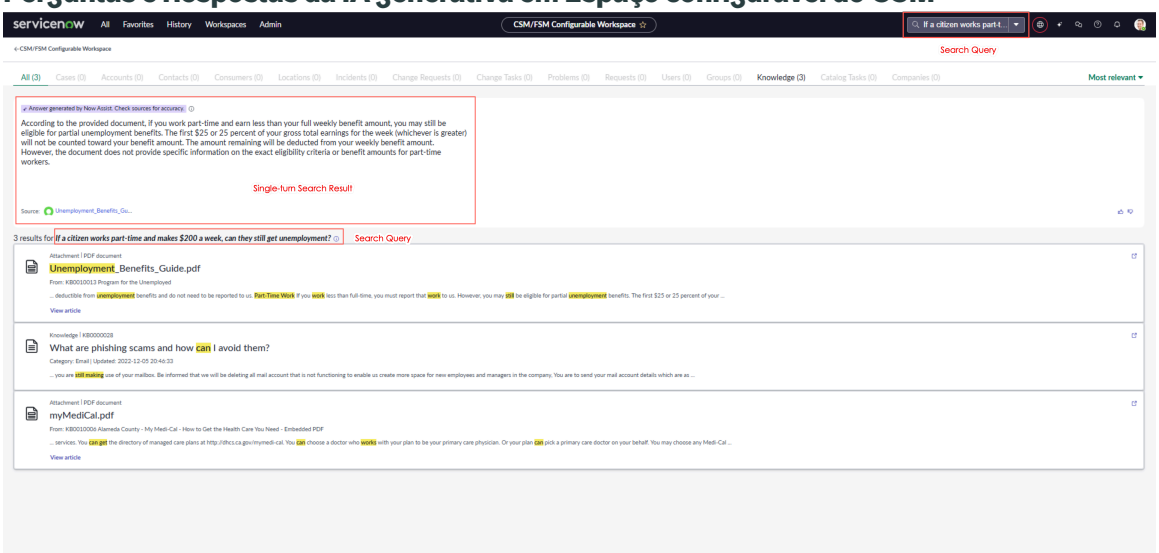
12. Revise suas escolhas e selecione **Ativar** para concluir a personalização da habilidade.



Habilitar e configurar a Pesquisa com IA com Now Assist para PSDS

Configure e use o mecanismo de Pesquisa com IA no Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS) aplicação.

Perguntas e Respostas da IA generativa em Espaço configurável do CSM



Now Assist para PSDS Oferece suporte à configuração adicional da Pesquisa com IA, como configuração de perfil de pesquisa.

Tradução automática

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

Habilitar Pesquisa com IA para Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS)

Habilite o. Now Assist em Pesquisa com IA Aplicação para extrair respostas acionáveis do resultado do Genius de perguntas e Respostas de artigos de conhecimento encontrados em Portal de serviços, Virtual Agent, Central do funcionário e pesquisas globais.

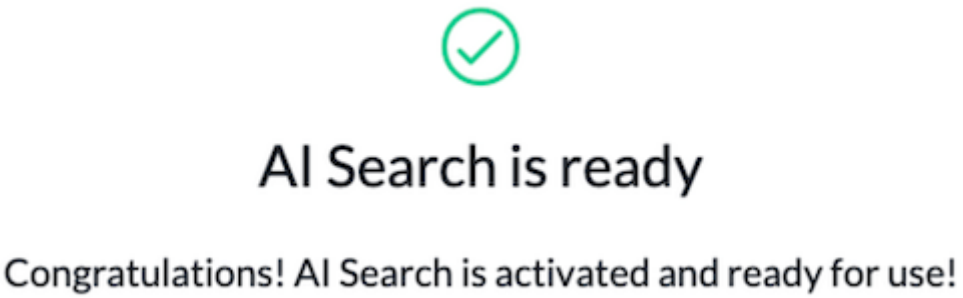
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Por padrão, a Pesquisa do Now Assist está habilitada em Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS). Siga estas etapas somente se a aplicação tiver sido desabilitada anteriormente.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa com IA** > **Status da Pesquisa com IA**.
2. Se a tela informar que você não tem a Pesquisa com IA na instância, selecione **Solicitar Pesquisa com IA** .
3. Aguarde até que a Pesquisa com IA seja exibida como ativada e pronta para uso.



Configure perfis de pesquisa com IA com Now Assist para PSDS

Você pode permitir que os usuários da Pesquisa com IA pesquisem conteúdo e metadados de documentos em todas ou em parte das bases de conhecimento, repositórios externos e tabelas remotas.

Pesquisa com IA para Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS) armazena configurações de experiência de pesquisa em perfis de pesquisa. Defina um perfil de pesquisa para cada experiência de pesquisa exclusiva que você deseja oferecer aos usuários em um ServiceNow AI Platform aplicação. Crie e preencha dicionários de sinônimos e palavras irrelevantes. Defina as configurações do dicionário de manipulação de erros de digitação. Defina resultados do Genius e regras de melhoria de resultados.

Um perfil de pesquisa contém configurações que determinam como a Pesquisa com IA gera resultados de pesquisa para uma determinada pesquisa. A configuração da aplicação de pesquisa especifica qual perfil de pesquisa usar e também determina como os resultados gerados são exibidos para os usuários.

Para obter mais informações sobre perfis de pesquisa com IA, consulte Search profiles in AI Search .

Crie um perfil de pesquisa usando Now Assist para PSDS

Crie um novo perfil de pesquisa para armazenar configurações de experiência de pesquisa Now Assist para PSDS Pesquisa com IA.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa com IA** > **Experiência de pesquisa** > **Perfis de pesquisa**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário Perfil de pesquisa, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Search Profile form .
4. Selecione **Enviar**.

Resultado
O novo perfil de pesquisa aparece em Pesquisa com IA Lista de perfis de pesquisa com **Estado** definido como *New*. Uma mensagem informativa e um ícone de triângulo de alerta (⚠ indica que o novo perfil de pesquisa nunca foi publicado.

O que Fazer Depois
Seu novo perfil de pesquisa inclui dicionários de sinônimos e palavras irrelevantes de amostra e um dicionário de manipulação de erros de digitação padrão. Para obter mais detalhes sobre como configurar e preencher esses dicionários, consulte Synonyms , Stop words e Typo handling .

Para tornar o conteúdo pesquisável usando seu novo perfil de pesquisa, vincule uma ou mais fontes de pesquisa a ele.

Vincule uma fonte de pesquisa a um perfil de pesquisa no Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS)

Vincule as fontes de pesquisa a um perfil de pesquisa para especificar o conteúdo que um agente de serviço governamental pode pesquisar por meio desse perfil.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Vincular uma fonte de pesquisa a um perfil de pesquisa disponibiliza seu conteúdo filtrado para pesquisas usando esse perfil de pesquisa. Somente a Pesquisa com IA indexa e usa o conteúdo das fontes de pesquisa vinculadas do perfil de pesquisa ao encontrar e gerar resultados de pesquisa padrão e respostas de resultados do Genius.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa com IA** > **Experiência de pesquisa** > **Perfis de pesquisa**.
2. Abra o perfil de pesquisa ao qual você deseja vincular a fonte de pesquisa.
   Para configurar a Pesquisa com IA de turno único para uso no Painel do Now Assist, selecione **[CSM AIS] Configuração de pesquisa do espaço configurável** perfil de pesquisa,
3. Na lista relacionada Fontes de pesquisa, selecione **Link existente** .
   Para configurar a Pesquisa com IA de turno único, selecione a lista relacionada Resultados do Genius e selecione **Link existente** .
4. No formulário Perfil de pesquisa - Mapeamento de origem de pesquisa, preencha os campos.

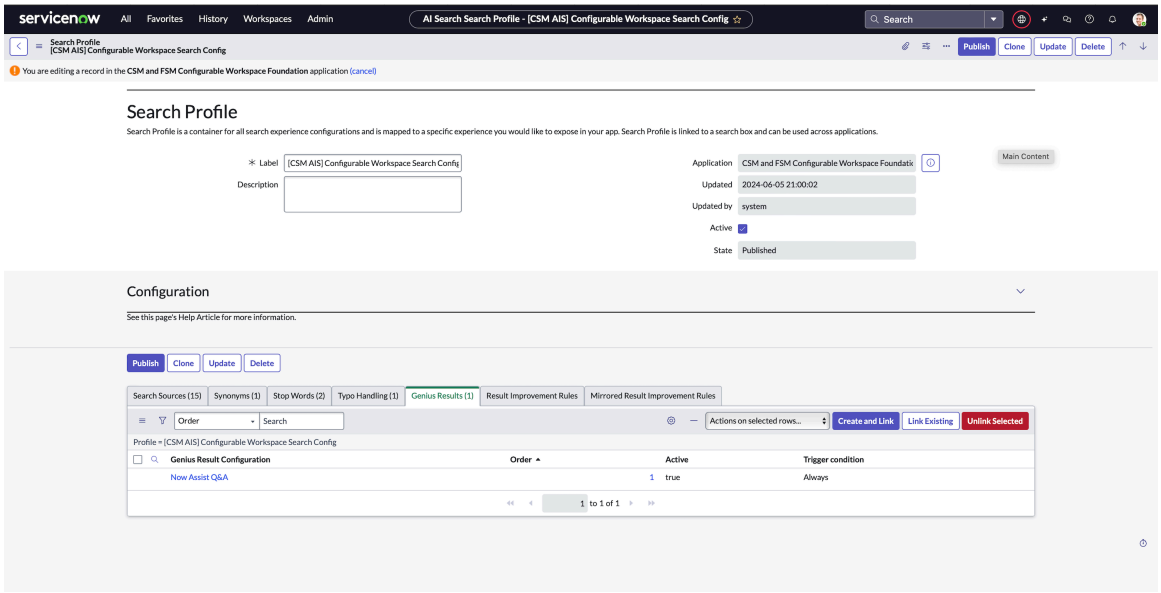
   Para configurar a Pesquisa com IA de turno único, insira **Perguntas e Respostas do Now Assist** No campo Configuração do resultado do Genius e defina a ordem como **1** .

Tradução automática

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

Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Search Profile - Search Source Mapping form .

5. Selecione **Enviar**.



Resultado

A nova fonte de pesquisa aparece na lista relacionada Fontes de pesquisa ou Resultados do Genius. Os resultados da consulta de pesquisa refletem imediatamente as mudanças no conjunto de registros pesquisáveis por meio do perfil de pesquisa.

O que Fazer Depois

Para ativar as configurações de um perfil de pesquisa nas consultas de pesquisa, você deve publicar o perfil.

Publique um perfil de pesquisa em Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS)

Publique um perfil de pesquisa para ativar suas configurações e quaisquer mudanças pendentes em suas configurações nas consultas de pesquisa.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa com IA** > **Experiência de pesquisa** > **Perfis de pesquisa**.

> **Nota:**
>
> Perfis de pesquisa com *New* o estado exibe um ícone de triângulo de alerta (⚠). Uma mensagem informativa notifica você para publicar esses perfis de pesquisa.

2. Abra o perfil de pesquisa que você deseja publicar.
3. Selecione **Publicar**.

Tradução automática

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

Resultado
O perfil de pesquisa aparece em Pesquisa com IA Lista de perfis de pesquisa com **Estado** definido como *Publishede* podem ser usados para filtrar quais fontes de pesquisa estão sendo indexadas pelo Now Assist para PSDS Pesquisa com IA.

Entradas e gatilhos de habilidades no Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS)

Use as entradas e os gatilhos de cada habilidade para configurar como e quando uma habilidade é usada.

Visão geral de habilidades e gatilhos

Dependendo da habilidade selecionada, você pode configurar entradas ou gatilhos. Essas configurações determinam como e quando uma habilidade é usada. Uma entrada identifica os dados usados para uma habilidade, como a tabela e os campos usados para gerar um resumo de caso. Um gatilho inicia uma ação, como quando o sistema gera um resumo do bate-papo.

Habilidade de resumo do bate-papo

Para a habilidade de resumo do bate-papo, selecione os gatilhos que determinam quando um resumo do bate-papo é gerado. Você também pode selecionar as propriedades que controlam como um resumo do bate-papo é exibido.

A tabela a seguir lista os gatilhos que você pode configurar para a habilidade de resumo de bate-papo do recurso Assistência de bate-papo.

Gatilhos para a habilidade de resumo de bate-papo

Gatilho	Descrição
Transferência do Virtual Agent para o atendente	Resumo do bate-papo gerado quando a transferência do bate-papo é feita do Virtual Agent para um atendente.
Transferência de atendente para atendente	Resumo do bate-papo gerado quando a transferência do bate-papo é feita de um atendente para um atendente.
Ação rápida	O resumo de bate-papo gerado quando o atendente executa a ação rápida `/summarize`.
Encerramento do bate-papo	Resumo do bate-papo gerado quando o atendente encerra o bate-papo. O campo **Resumo do bate-papo** é atualizado para a interação.
Descrição resumida	Campo **Descrição resumida**, que é atualizado para a interação quando o atendente encerra o bate-papo.
Criação de tarefa	**Descrição resumida** e. **Descrição** campos preenchidos automaticamente no registro da tarefa quando uma tarefa é criada a partir de uma interação.

A tabela a seguir lista as entradas para a habilidade de resumo de casos.

Entradas para a habilidade de resumo de casos

Entrada	Descrição
Conversas de bate-papo	As conversas de bate-papo do Virtual Agent são dados de entrada por padrão.

Tradução automática

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

Entradas para a habilidade de resumo de casos

Entrada	Descrição
Portais	Portais a serem usados como a origem dos dados de entrada. Você não pode desmarcar o portal de produtos padrão e os portais que já estão em uso por outros produtos não podem ser selecionados.

A tabela a seguir lista a propriedade que você pode selecionar para controlar como um resumo do bate-papo é exibido.

Propriedade para a habilidade de resumo de bate-papo

Propriedade	Descrição
Lista com marcadores	Resumo do bate-papo como uma lista não ordenada. Quando esta opção está definida como Desativada, o resumo do bate-papo pode ser exibido na forma de parágrafo.

Habilidade de resumo de casos

A habilidade de resumo de caso inclui as entradas que identificam a tabela e os campos que são usados quando um resumo de caso é gerado.

Nesta versão, você não pode modificar a fonte de dados de entrada de uma habilidade. A fonte de dados contém as tabelas e os campos dos quais a habilidade depende.

A tabela a seguir lista as entradas para a habilidade de resumo de casos.

Entradas para a habilidade de resumo de casos

Entrada	Descrição
Tabela de entrada	Caso [sn_customerservice_case]
Campos de entrada	• Descrição • Descrição resumida • Anotações de trabalho • Comentários adicionais

Habilidade de geração de anotações de resolução

A habilidade de geração de anotações de resolução inclui as entradas que identificam a tabela e os campos que são usados quando as anotações de resolução são geradas para um caso.

Nesta versão, você não pode modificar a fonte de dados de entrada de uma habilidade. A fonte de dados contém as tabelas e os campos dos quais a habilidade depende.

A tabela a seguir lista as entradas para a habilidade de geração de anotações de resoluções.

Tradução automática

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

Entradas para a habilidade de geração de anotações de resolução

Entrada	Descrição
Tabela de entrada	Caso [sn_customerservice_case]
Campos de entrada	• Descrição • Descrição resumida • Anotações de trabalho • Comentários adicionais • E-mail

Configurar agentes de IA para Serviços digitais para setor público

Configure os agentes com IA do Now Assist para executar casos de uso e concluir tarefas de forma autônoma no Serviços digitais para setor público.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, sn_aia_trigger_configuration

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para começar a usar os agentes com IA, você deve ter o plug-in sn_gsm_ai_agents instalado, bem como o painel Now Assist e a Pesquisa com IA habilitados em sua instância.

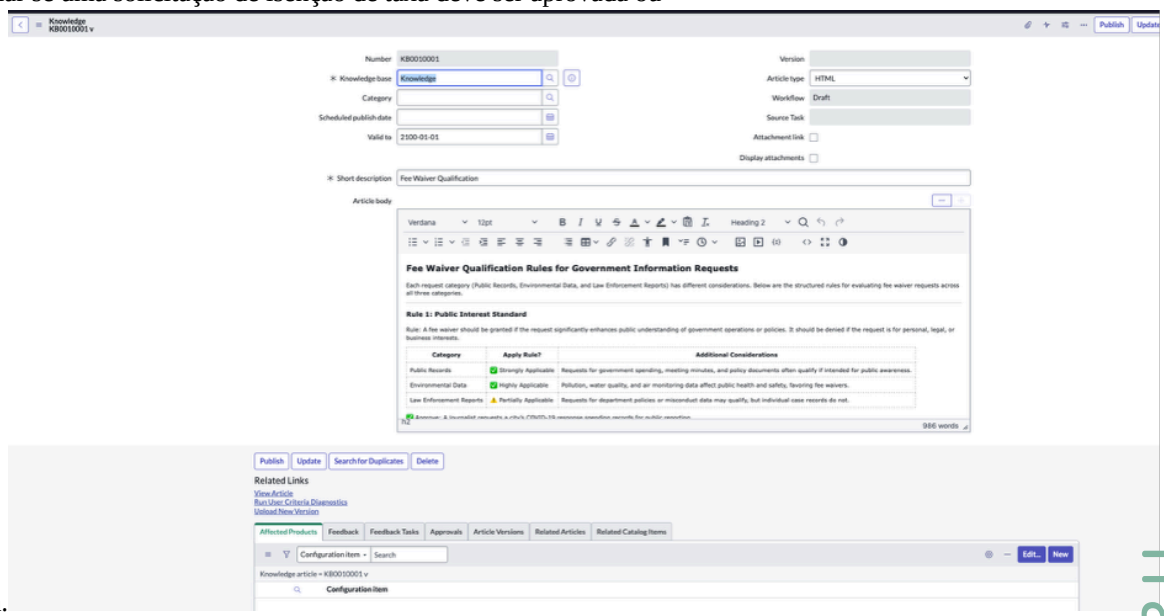
Procedimento

1. Certifique-se de que Now Assist O painel e o módulo Pesquisa com IA estão habilitados.
   Para obter instruções sobre como habilitar o. Now Assist E sobre como configurar a Pesquisa com IA, consulte Instalar e configurar Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS) e. Habilitar e configurar a Pesquisa com IA com Now Assist para PSDS.
2. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa com IA** > **Origens indexadas.**.
3. Localize a Tabela de solicitação de informações e selecione o registro.
4. Selecione **Indexar todas as tabelas** para iniciar o processo de indexação.
5. Selecione **Histórico de indexação** Depois de concluído, para garantir que o Estado de ingestão de palavra-chave tenha mudado de Indexação para Indexado.
6. Selecione **Publicar** Para publicar a origem de pesquisa da tabela Solicitação de informações.

Tradução automática

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

7. Crie um artigo da base de conhecimento que conterá os critérios para determinar se uma solicitação de isenção de taxa deve ser aprovada ou rejeitada.



O artigo da base de conhecimento deve ter um nome e um número exclusivos.

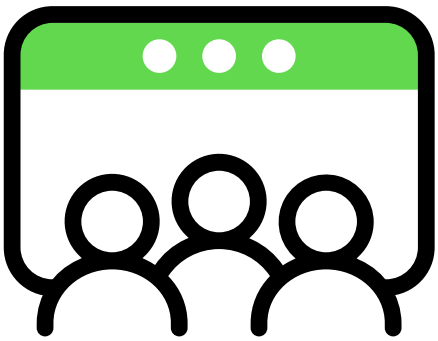
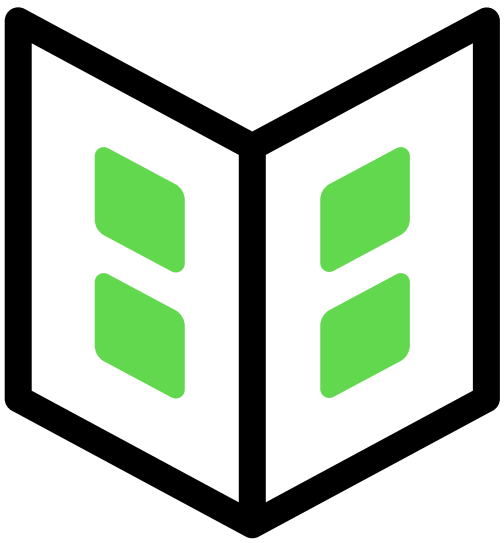
8. Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Criar e gerenciar**.
9. Selecione **Estimativa de taxa de solicitação de informações e revisão de isenção** .
10. Selecione **Definir gatilho** e selecione **Estimativa de taxa de solicitação de informações e gatilho de revisão** .
11. Defina o gatilho como **Ativo** e selecione **Salvar** . **Continuar** .
12. Definir Exibição como **Ativo** e selecione **Salvar e testar** .

Configure Autoatendimento do constituinte em Serviços digitais para setor público

Criação de um portal de autoatendimento, como Portal de serviços de governança ajuda os constituintes a enviar solicitações de forma independente. Você pode integrar recursos como bases de conhecimento, chatbots e agendamentos para facilitar o acesso às informações.

Tradução automática

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

Portal de serviços de governança	Catálogo de serviços
	
Configure os Portais de serviços governamentais para fornecer informações e suporte aos seus constituintes.	Crie catálogos de serviços para oferecer aos seus clientes oportunidades de autoatendimento para solicitar itens como ofertas de serviços e produtos.

Portal de serviços de governança

Crie e habilite portais de autoatendimento para que seus clientes atendam às necessidades deles com eficiência. Integre esses portais a bases de conhecimento, comunidades, catálogos de serviços e chatbots. Além disso, forneça recursos como experiências de balcão de serviços e reserva de compromissos para aprimorar as opções de autoatendimento.

Catálogo de serviços

Use Catálogo de serviços aplicação para criar e personalizar catálogos de serviços para que seus constituintes possam solicitar itens como serviços e registros públicos ou enviar aplicações para concessões ou vários programas de benefício social. Além disso, você pode padronizar a execução da solicitação para manter a precisão e a disponibilidade dos itens nos catálogos.

Personalizar o Portal de serviços de governança

Modifique o Portal de serviços governamentais para atender às suas necessidades, por exemplo, para definir a identidade visual do portal.

Antes de Iniciar

Você pode personalizar o portal de serviços do governo seguindo este procedimento ou usando configuração assistida para Núcleo de serviços digitais para setor público aplicação.

Função necessária: administrador

Procedimento

Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**.

Tradução automática

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

Alguns dos componentes que você pode personalizar incluem:

- **Identidade visual** : Configure a identidade visual do portal Para dar ao Portal de serviços do governo sua própria aparência. Por exemplo, você pode atribuir um nome ao seu portal e adicionar seu logotipo.
- **Menus** : Configure o menu de cabeçalho do portal para configurar o menu principal, um dos controles de navegação principais para seus usuários.
- **Página inicial** : Atribua uma página inicial ao portal .
- **Widgets** : Use widgets do Portal de serviços para definir o conteúdo em seu portal.
- **Funções** : Configure a segurança da página por função para configurar páginas para serem públicas (nenhum login necessário) ou filtrá-las por função do usuário.

Configure o catálogo de serviços para um constituinte, empresa ou agência

Configure o. Serviços digitais para setor público catálogo de serviços para que você possa definir o tipo de serviço público que está sendo oferecido, a taxonomia de serviço e qual agência oferece o serviço. Esses serviços são exibidos no Portal de serviços de governança.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para obter mais informações sobre como criar e manter catálogos de serviços, consulte Service Catalog .

Antes de Iniciar

Nota:
Determine quais campos contêm informações confidenciais e como criptografá-las para proteger dados confidenciais.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Definições de Catálogo** > **Gerenciar Categorias**.
2. Selecione **Novo** ou abra o item do catálogo a ser editado.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Catálogo de serviços públicos

Campo	Descrição
Nome	Nome do serviço público.
Catálogo	Categoria de produto à qual o serviço se enquadra. Se estiver vazio, selecione **Serviço governamental** .
Categoria	Indica o tipo de serviço público.
Aplicação	Escopo da aplicação do serviço. Selecione uma das seguintes opções: ○ Núcleo de serviços digitais para setor público ○ Playbook para licenças e permissões ○ Information Request Playbook ○ Playbook de solicitação de serviços
Status	Status do serviço público. Mapeado no campo ativo como:

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	○ Verdadeiro ○ Falso
Descrição resumida	Descrição resumida do serviço público.
Descrição	Descrição do serviço público.

4. Selecione **"Enviar"** ou **"Atualizar"**.

Configure o Portal de gestão de concessões

Como administrador, você pode configurar vários elementos do Portal de gestão de concessões.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode personalizar o Portal de gestão de concessões seguindo estes procedimentos ou usando configuração assistida para Núcleo de serviços digitais para setor público aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**.

Alguns dos componentes que você pode personalizar incluem:

- **Identidade visual** : Configure a identidade visual do portal Para dar ao Portal de gestão de concessões sua própria aparência. Por exemplo, você pode atribuir um nome ao seu portal e adicionar seu logotipo.
- **Menus** : Configure o menu de cabeçalho do portal para configurar o menu principal, um dos controles de navegação principais para seus usuários.
- **Página inicial** : Atribua uma página inicial ao portal .
- **Widgets** : Use Widgets do Portal de serviços para definir o conteúdo em seu portal.
- **Funções** : Configure a segurança da página por função para configurar páginas para serem públicas (nenhum login necessário) ou filtrá-las por função do usuário.

[store-future: BEGIN review]

Configure a página inicial do Portal de gestão de concessões

Como administrador, você pode personalizar e configurar a página inicial do portal de gestão de concessões, com identidade visual e elementos personalizados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

Navegar até **Tudo** > > .

[End]

Tradução automática

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

[store-future: BEGIN review]

Configure a página Detalhes do comunicado no Portal de gestão de concessões

Os usuários podem exibir todas as principais informações sobre um programa de concessão específico na página Detalhes do comunicado no Portal de gestão de concessões, que está configurado na plataforma e inclui widgets importantes que exibem conteúdo relacionado a concessões. Como administrador, você pode personalizar como essas informações são exibidas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Este layout de página consiste em cinco widgets, cada um responsável por exibir partes específicas do programa de concessão. Cada widget pode ser personalizado para exibir as informações desejadas.

- Conteúdo do comunicado - exibe as principais informações do programa, incluindo nome da concessão, ID da oportunidade, declaração resumida, sinopse, resumo de qualificação e descrição.
- Botão de ação - Permite que os usuários se inscrevam no programa.
- Linha do tempo - Exibe os marcos do programa e o fuso horário definido para os marcos do programa.
- Contatos do programa - Lista o nome, o e-mail e o número de telefone das pessoas de contato para consultas do candidato.
- Recursos e suporte - Exibe links, documentos e artigos relacionados ao processo de solicitação de concessão.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Widgets**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Configure a lista de propostas de concessão no Portal de gestão de concessões

Os constituintes podem exibir exibe uma lista de aplicações de concessão que estão em andamento ou enviadas por meio da seção "Minhas aplicações" no Portal de gestão de concessões. Como administrador, você pode personalizar quais informações são exibidas e como configurar o widget Lista de dados do portal.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O comportamento e a aparência do widget Lista de dados do portal podem ser personalizados por meio de **Opções de instância** .

No campo Dados, você pode definir de qual tabela o widget extrai os dados, quais campos serão exibidos (por exemplo, título do projeto, estado, prioridade), quaisquer filtros ou condições que devem filtrar os dados (por exemplo, exibir somente registros ativos), a ordem de classificação da lista e quaisquer filtros de tempo de execução (por exemplo, intervalos de datas).

No campo Apresentação, você pode inserir um título personalizado que aparece acima da lista Aplicações. Você também pode optar por filtrar registros usando uma categoria passada pela URL, habilitando a caixa de seleção.

Tradução automática

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

Na guia Comportamento, você pode definir como a lista de dados deve ser exibida e funcionar. Você pode definir o layout para exibir uma exibição de lista na área de trabalho e uma exibição de cartão no celular. Você também pode escolher quantos registros serão exibidos por página no desktop e em dispositivos móveis. Para permitir que os usuários pesquisem na lista, selecione **Mostrar pesquisa** opção. Para permitir que os usuários baixem a lista, habilite **Mostrar exportação** ação. também oferece suporte a um script para condições baseadas em categoria.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Widgets**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Configure os campos do formulário de registro de contato comercial no Portal de gestão de concessões

Como administrador, você pode configurar os campos que aparecem no formulário de registro de contato comercial no Portal de gestão de concessões.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Widgets**.

[End]

Aprove o registro de um novo contato comercial ou organização no Portal de gestão de concessões

Como administrador, você pode aprovar ou rejeitar o registro de um novo contato comercial ou organização, enviado por meio do Portal de gestão de concessões.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Minhas Aprovações**.
2. Selecione **Aprovações solicitadas** , onde você encontrará o registro da organização que solicitou a adição.
3. Selecione o registro para abrir a exibição de detalhes, na qual você pode ver as informações de negócios e os campos de aprovação.
4. Você pode escolher **Aprovar** ou **Rejeitar** registro do contato comercial ou da organização.
   Sua seleção será refletida em **Estado** campo.

Estenda os recursos de Serviços digitais para setor público

Estenda os recursos de Serviços digitais para setor público.

Tradução automática

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

Instale a Performance Analytics e a Solução de emissão de relatórios para Serviços digitais para setor público

Instale o pacote de conteúdo do Serviços digitais para setor público Solução para Análise da plataforma em ServiceNow Store.

Antes de Iniciar

- Ative a versão de assinatura completa de Performance Analytics na instância em que você está ativando isso Solução para Análise da plataforma. Você pode ativar Performance Analytics em uma instância de não produção sem comprar uma assinatura. Para obter mais informações, consulte Ativar assinatura da Análise de desempenho .
- Instalar Núcleo de serviços digitais para setor público em ServiceNow Store.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações** > **ServiceNow Store**.
2. Procure Pacote de conteúdo do Performance Analytics para serviços digitais do setor público e verifique se você tem os direitos válidos necessários.

   Você precisa de uma conta HI e permissão para solicitar aplicações para as instâncias em consideração. A conta HI e a instância precisam fazer parte da mesma empresa. Para obter mais informações, consulte Instale um produto da ServiceNow em ServiceNow Store.
3. Pesquisar Pacote de conteúdo do Performance Analytics para serviços digitais do setor público .
4. Instale a aplicação .

Integração do Serviços digitais para setor público a outras aplicações

Estenda os recursos de Serviços digitais para setor público e conecte-se com outros departamentos para ajudar na resolução de casos, integrando-os a outras aplicações.

Serviços digitais para setor público fornece integrações com as seguintes aplicações:

Gestão de serviços de campo

Operações de serviços financeiros (FSO)Processador de documentos

Integrando o. Serviços digitais para setor público aplicação com Gestão de serviços de campo a aplicação permite criar e exibir todas as ordens de serviço e compromissos relacionados ao seu caso, dependendo das necessidades de negócios.

Integração Serviços digitais para setor público com Operações de serviços financeiros (FSO)Processador de documentos

Tradução automática

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

integração com Gestão de serviços de campo

. Serviços digitais para setor público integração com ServiceNow® Gestão de serviços de campo a aplicação permite exibir informações de ordem de serviço e tarefa de ordem de serviço de um caso do setor público.

Integrando o. Serviços digitais para setor público aplicação com Gestão de serviços de campo a aplicação permite criar e exibir todas as ordens de serviço e compromissos relacionados ao seu caso, dependendo das necessidades de negócios.

. Gestão de serviços de campo os usuários da aplicação podem exibir o constituinte, a residência, a empresa e os contatos em ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço no Gestão de serviços de campo aplicação.

Direitos de uso do produto incluídos com esta aplicação

Com a integração com Gestão de serviços de campo, Serviços digitais para setor público os agentes podem criar e exibir todas as ordens de serviço e compromissos relacionados a seus casos.

Gestão de serviços de campo os agentes de campo podem exibir relevantes Serviços digitais para setor público dados de ordens de serviço com as funções certas.

Usuários externos com snc_external e outros relevantes Serviços digitais para setor público e. Customer Service Management (CSM) as funções podem exibir todas as ordens de serviço relacionadas a casos e compromissos relacionados às suas contas.

Configurar a integração com a Gestão de serviços de campo

Para configurar o. Serviços digitais para setor público integração da aplicação com Gestão de serviços de campo, conclua estas etapas:

1. Ative o plug-in Atendimento ao cliente com Gestão de serviços de campo. (com.snc.csm_fsm_integration).
2. Adicione ações de IU às tabelas de tipo de caso PSDS quando necessário. Dependendo da sua experiência, você também pode adicionar algumas ações a playbooks relevantes.
3. Adicione a lista relacionada de ordens de serviço às tabelas de tipo de caso do PSDS para todas as exibições relevantes na IU clássica e/ou no Espaço.
4. Se você for um agente de campo do FSM, poderá exibir os dados relevantes do cliente do PSDS das ordens de serviço sendo atribuído às funções de visualizador de dados do cliente corretas.

Nota:
Um administrador deve atribuir as funções apropriadas do visualizador de dados do cliente do PSDS aos agentes de campo do FSM para que eles possam exibir os dados relevantes do cliente do PSDS das ordens de serviço. Para obter mais informações sobre funções, consulte Funções instaladas com Núcleo de serviços digitais para setor público.

Integração com Processador de documentos

. Serviços digitais para setor público integração com Operações de serviços financeiros (FSO) Processador de documentos Permite que outras aplicações do setor público coletem e verifiquem documentos usados em fluxos de trabalho no espaço do setor público. Você pode enviar documentos para verificação, criar modelos e rastrear carregamentos de documentos, ajudando a melhorar a eficiência dos fluxos de trabalho baseados em documentos no setor público.

Tradução automática

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

Integrando o. Serviços digitais para setor público aplicação com Processador de documentos a aplicação permite gerar cartas ou documentos padrão.

Este aplicativo é instalado automaticamente quando você instala qualquer Serviços digitais para setor público playbook.

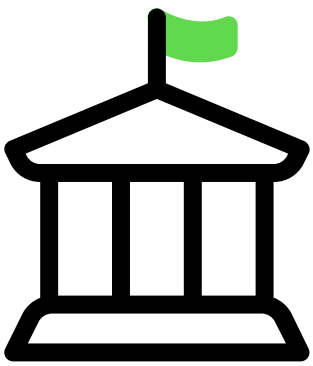
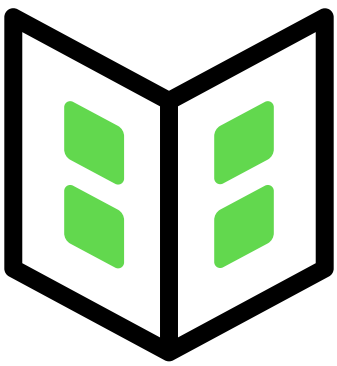
Um administrador pode usar Modelos de documento para criar modelos de documento HTML e PDF, que podem ser usados para gerar cartas ou documentos padrão. Os modelos podem ser usados para automatizar e simplificar o processo de preenchimento, assinatura e revisão de documentos on-line. Para obter mais informações, consulte Document Templates .

Configurar a integração com o Processador de documentos

Para obter informações sobre como um administrador pode configurar Processador de documentos, consulte Configuring Financial Services Operations Document Processor .

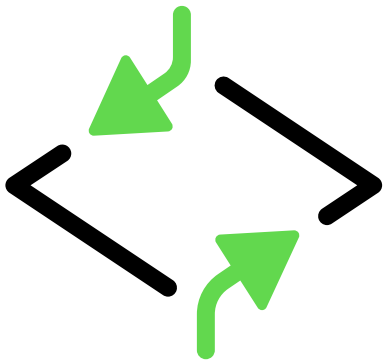
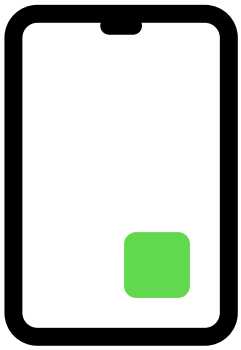
Como usar o Serviços digitais para setor público

Saiba como as agências do setor público ajudam constituintes e empresas com serviços digitais e resolver seus problemas .

Portal de serviços de governança	Playbooks	Espaço configurável do CSM
		
Relate problemas, solicite registros públicos, pesquise informações e busque assistência de um agente de serviço governamental, tudo em uma interface personalizável.	Oriente os agentes governamentais durante o ciclo de vida de uma licença e permissão, programa de benefício social, registro do governo, informações públicas ou caso de solicitação de serviço não emergencial.	Configure o Espaço configurável do CSM e expanda a IU do espaço para otimizar os processos de serviço governamental do agente.

Tradução automática

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

Portais	Virtual Agent	Mobile Agent
		
Um balcão único para gerenciar e enviar solicitações de serviço público ou aplicações.	Usar Virtual Agent para criar conversas de chatbot personalizadas para casos de uso do setor público.	Permita o desenvolvimento de aplicações do setor público para a entrega de serviços digitais aos constituintes, como benefícios, licenças e solicitações de serviço.

Now Assist

Use o Now Assist para PSDS para melhorar a produtividade e a eficiência do usuário por meio de experiências proativas usando IA generativa.

Tradução automática

Usando portais no Serviços digitais para setor público

Use Portais para enviar solicitações de licenças e permissões, registros governamentais e informações públicas, serviços não emergenciais ou para enviar solicitações de benefícios sociais ou oportunidades de concessão.

Usando o Portal de serviços do governo em Serviços digitais para setor público

Ao usar o Portal de serviços do governo, constituintes e empresas podem relatar problemas, acessar e exibir o status de solicitações de serviço existentes e solicitar

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

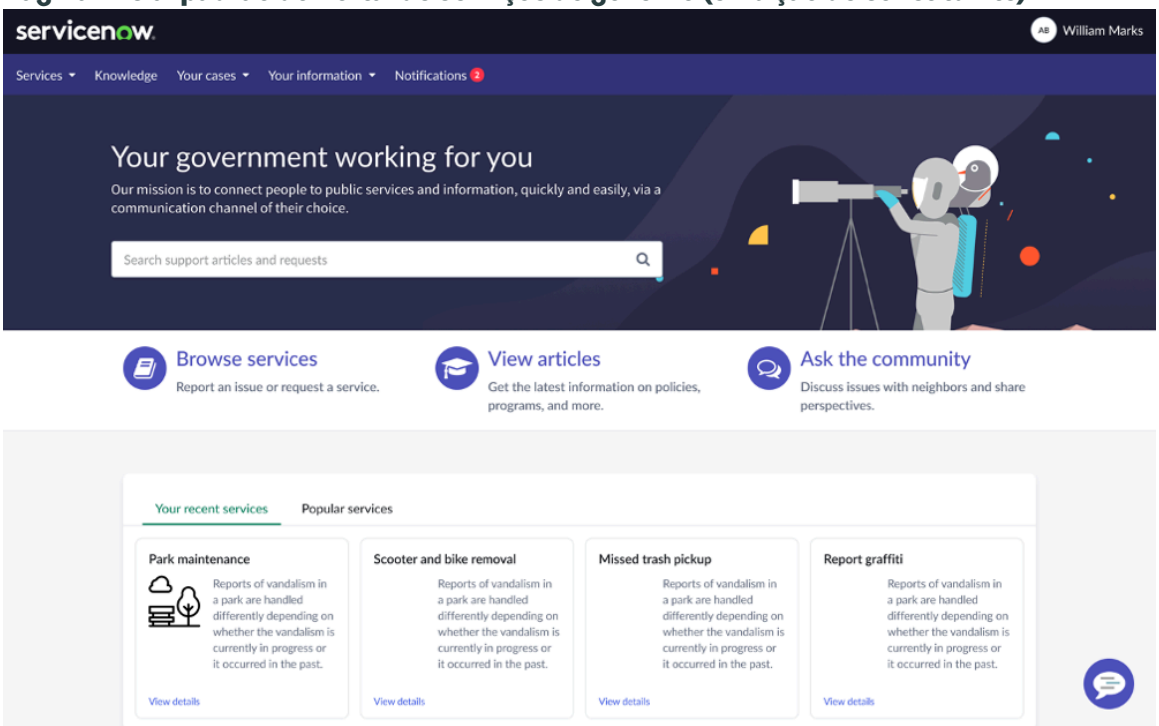
registros públicos. Você também pode pesquisar informações sobre uma pergunta ou problema, exibir e atualizar suas informações de contato e solicitar assistência de um agente de serviço governamental, tudo em uma interface personalizável.

Usando o Portal de serviços do governo como constituinte

A experiência do Portal de serviços governamentais começa na página inicial do portal para constituintes. As agências geralmente personalizam suas páginas iniciais para serem exibidas por usuários registrados e usuários que não estão registrados. Por exemplo, os usuários registrados podem ver informações diferentes na página inicial dos usuários que não estão conectados.

Este exemplo mostra um exemplo de página inicial padrão para um usuário registrado do Serviços digitais para setor público Portal de serviços do governo.

Página inicial padrão do Portal de serviços do governo (exibição de constituinte)



Os constituintes na página inicial padrão do serviço governamental podem selecionar as seguintes opções de comunicação:

1. PESQUISE e solicite serviços ou informações, rastreie casos, exiba serviços recebidos e relate problemas.
2. Obtenha as informações mais recentes sobre políticas e programas pesquisando e exibindo artigos.
3. Discutir problemas com os vizinhos e compartilhar perspectivas perguntando à comunidade.
4. Exiba seus serviços recentes e veja os serviços populares no site.

Nota:
Os administradores podem personalizar as páginas iniciais do Portal de serviços governamentais em Portal de serviços, portanto, as páginas iniciais podem diferir visualmente entre as agências governamentais. Para obter mais informações sobre personalização, consulte Personalizar o Portal de serviços de governança.

Tradução automática

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

A tabela a seguir lista quais os constituintes podem acessar por meio da página inicial.

Página inicial do Portal de serviços do governo para constituintes registrados

Componente de IU	Descrição
Conhecimento	Guia em que os constituintes podem acessar a página inicial de Conhecimento e pesquisar ou exibir uma lista dos artigos da base de conhecimento com melhor classificação ou mais exibidos.
Serviços	Guia em que os constituintes podem encontrar todos os serviços disponíveis no catálogo. Eles podem pesquisar no catálogo de serviços ou exibir uma lista dos itens do catálogo usados recentemente ou mais populares.
Seus casos	Guia em que os constituintes podem encontrar todos os seus casos.
Suas informações	Guia em que os constituintes podem acessar links rápidos para suas informações pessoais: • Empresas (somente experiência do agente) • Contatos (somente experiência do agente) • Publicações
Notificações	Guia em que os constituintes podem ver suas notificações de casos resolvidos, casos aguardando informações, publicações e aprovações.
Tours	Link onde os constituintes podem exibir um tour para obter orientação adicional sobre como Serviços digitais para setor público a aplicação funciona. Um administrador determina se os tours aparecem nas páginas.
Bate-Papo Dinâmico	Link em que os constituintes podem conversar com um agente virtual ou um agente de atendimento ao cliente. Para obter mais informações sobre como usar Virtual Agent para obter ajuda, consulte Obtenha ajuda com Solicitações de serviço público usando Virtual Agent.
App de mensagens de interação	Link onde os constituintes podem usar App de mensagens de interação para enviar solicitações de serviço de uma aplicação da web de terceiros que esteja fora do ServiceNow ambiente. Para obter mais informações, consulte Configurar App de mensagens de interação Para Playbooks.
Menu do perfil	Link em que os constituintes podem acessar uma foto de perfil para exibir um perfil ou fazer logout.
Pesquisar	Link em que os constituintes podem pesquisar o portal inserindo uma palavra-chave para usar a pesquisa autocompletável ou inserindo uma ou mais palavras para exibir todos os resultados da pesquisa.
Artigos mais vistos	Link onde os constituintes podem exibir uma lista dos artigos mais exibidos.
Artigos em destaque	Link onde os constituintes podem exibir o conteúdo da comunidade em destaque.
Artigos mais úteis	Link em que os constituintes podem exibir os artigos de conhecimento mais úteis pela contagem de uso dos artigos.

Os constituintes não registrados podem executar as seguintes tarefas no Portal de serviços de governança:

Tradução automática

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

- Registre-se como um novo usuário, crie um login e crie um perfil de usuário.
- PESQUISE informações, navegue por artigos de conhecimento e interaja com a comunidade.
- Obtenha ajuda usando Virtual Agent.
- Solicite serviços como reparo de ruas, remoção de lixo, inspeções de edifícios e outras manutenções públicas.
- Solicitar informações e registros públicos de órgãos públicos locais, estaduais e federais.

Depois de se registrar e fazer login no Portal de serviços de governança os constituintes podem:

- Exiba os serviços que eles receberam.
- Exibir registros de informações solicitados por eles.
- Exibir todas as solicitações de licença ou permissão.
- Exibir perfis do constituinte (inclui informações da residência, como nomes, endereços e outras informações do constituinte).
- Exibir casos existentes.
- Exiba publicações e notificações, incluindo folhetos e boletins do governo sobre serviços, bem como notificações do governo.

Para obter mais informações sobre os serviços oferecidos no Portal de serviços de governança catálogo de serviços, consulte Lista do catálogo de serviços do Portal de serviços do governo.

Usando o Portal de serviços do governo como um negócio

O Portal de serviços do governo permite que as empresas acessem seus casos e informações de serviço, bem como relatem problemas. Contatos comerciais ou comerciais podem usar o Portal de serviços do governo para exibir os casos enviados e fazer solicitações usando o catálogo de solicitações de serviço.

Os contatos comerciais têm a mesma funcionalidade que um usuário constituinte, com algumas permissões adicionais. Além das tarefas do usuário constituinte, os contatos comerciais podem executar as seguintes tarefas no Portal de serviços do governo:

- Registre um novo negócio.
- Solicitar serviços relacionados a licenças, benefícios, permissões e solicitações de serviço.
- Exiba os serviços que eles receberam.
- Exibir registros de informações solicitados por eles.
- Exibir todas as solicitações de licença ou permissão.
- Exibir itens que eles receberam.
- Exibir os casos existentes.
- Exibir perfis de negócios e de negócios secundários.
- Exiba informações de contato comercial, como nomes, endereços e outras informações de contato.
- Exiba publicações, como folhetos governamentais e boletins informativos sobre serviços.
- Exiba notificações, como notificações do governo e aprovações de novos contatos.

Tradução automática

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

Personalização do Portal de serviços governamentais

Para personalizar este portal, navegue até **Portal de serviços** > **Portais** E selecione Serviço governamental. Consulte Portal de serviços para obter mais informações sobre como criar uma interface personalizada.

Registre-se no Portal de serviços do governo

Registre-se no Serviços digitais para setor público Portal de serviços do governo para que você possa pesquisar informações, solicitar assistência de um agente de serviço do governo ou rastrear o status da sua solicitação.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegue até o Portal de serviços governamentais
2. No cabeçalho do portal, selecione **Registre-se** .

> **Nota:**
> Serviços digitais para setor público não é compatível com a configuração do registro automático de usuário externo.

3. Selecione se você deseja se registrar como **Constituinte** . **Contato comercial** ou um **Negócios** .
4. Preencha os campos no formulário de registro.
   Seu endereço de e-mail deve ser exclusivo. Se você inserir um endereço que já esteja no sistema, receberá uma mensagem de erro. Tente novamente com um endereço de e-mail diferente.
5. Selecione **Código de segurança** Preencha a validação do CAPTCHA e selecione **Verificar** .
6. Quando solicitado a concordar com a política de privacidade e com os termos e condições da comunidade, marque a caixa de seleção Concordo.
7. Selecione **Inscreva-se** .
   Um e-mail de verificação é enviado para o endereço de e-mail fornecido.
8. Selecione o link no e-mail para verificar seu endereço de e-mail.

Resultado
Seu registro está concluído. Agora você pode fazer login no Portal de serviços do governo.

Registrar automaticamente uma conta corporativa no Serviços digitais para setor público portal de serviços governamentais

Como proprietário da empresa, você pode registrar automaticamente sua empresa no portal de serviços do governo para obter acesso e criar um perfil de negócios.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Vá para a página Portal de serviços governamentais e selecione **Registre-se** no cabeçalho do portal.
2. Quando solicitado, selecione **Um novo negócio** .
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre os campos de registro comercial e as informações coletadas quando você se inscreve como um novo negócio, consulte Formulário Perfil de negócios.

Tradução automática

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

4. Selecione **Código de segurança** Preencha a validação do CAPTCHA e selecione **Verificar** .
5. Marque a caixa de seleção para concordar com a política de privacidade e os termos e condições da comunidade.
6. Selecione **Registrar**.
   Sua solicitação é encaminhada para um administrador, que pode aprovar ou negar a solicitação de registro. Se a solicitação de registro for aprovada, você receberá um e-mail solicitando que defina um ID de usuário e senha para login no portal de serviços do governo. Se a solicitação de registro for negada, você será notificado por e-mail.

Exiba ou atualize um perfil de constituinte no portal de serviços do governo

Como um constituinte registrado, exiba seu perfil, atualize suas informações e altere sua senha diretamente no Serviços digitais para setor público portal de serviços governamentais.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_gsm.constituent

Procedimento

1. Faça login no portal de serviços do governo.
2. Selecione seu nome de usuário no cabeçalho do portal e selecione **Perfil** .
3. Para atualizar as informações pessoais em seu perfil, incluindo seu nome, informações de contato e endereço, siga estas etapas:
   a. Selecione o campo desejado.
   b. Na janela pop-up, insira as novas informações.
   c. Selecione **Save** (Salvar).
   Para obter mais informações sobre os campos, consulte Formulário Perfil do constituinte do serviço de agência.
4. Para mudar sua senha, selecione **Mudar senha** .
   . **Mudar senha** O link aparece no perfil do portal de serviços governamentais somente quando o plug-in Self Service Password Reset (com.snc.password_reset) é ativado por um administrador.
5. Na janela pop-up Mudar senha, preencha os campos e selecione **Atualização** .
6. Para gerenciar suas preferências de notificação por e-mail, selecione **Preferências de notificação** e marque as opções desejadas ou desmarque as opções que você não deseja.
   Suas preferências são salvas automaticamente.

Rastreie seus casos no Portal de serviços do governo em Serviços digitais para setor público

Rastreie sua solicitação de serviço, solicitação de informações ou casos de solicitação de licença/permissão no Portal de serviços de governança exibindo uma lista de seus casos e selecionando aqueles sobre os quais você deseja ver mais detalhes. Aqui, você pode responder à consulta de um agente, exibir uma resposta ou ver se há próximas etapas necessárias para resolver o caso.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_gsm.constituent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Selecionar um caso abre um formulário com as seguintes seções:

Tradução automática

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

- Um registro de atividade no caso, incluindo anexos adicionados ou quaisquer interações entre o solicitante e o agente de caso de solicitação de licença e permissão.
- Tarefas ou ações que devem ser realizadas por parte do usuário, como aceitar ou rejeitar um resultado de caso.
- Os detalhes do caso, incluindo informações de contato, o número do caso e a fase e o status do caso.
- Todos os arquivos anexados.

Procedimento

1. No cabeçalho do portal do Portal de serviços governamentais, navegue até **Seus casos** .
   A tabela a seguir lista as categorias de caso que estão visíveis:

Sua lista de categorias de casos

Categoria	Descrição
Todos os Casos	Lista de todos os casos.
Ação Necessária	Casos no estado Resolvido que estão aguardando uma resposta do constituinte.
Seus casos	Casos que ainda não foram enviados para resolução.
Suas solicitações	Casos que foram enviados para resolução e estão aguardando uma resposta do agente.
Suas solicitações de serviço	Todos os casos de solicitação de serviço aos quais um usuário tem acesso. A lista Solicitações de serviço mostra os seguintes campos: ○ Número da solicitação de serviço ○ Descrição Resumida ○ Constituinte, Comercial ou Contato Comercial ○ Estado ○ Relatado em
Suas solicitações de informações	Todos os casos de solicitação de informações aos quais um usuário tem acesso. A lista Solicitações de informações mostra os seguintes campos: ○ Número da solicitação de informações ○ Descrição Resumida ○ Constituinte, Comercial ou Contato Comercial ○ Estado ○ Relatado em
Suas Licenças/Permissões	Todos os casos de solicitação de licença e permissão aos quais um usuário tem acesso. A lista Solicitações de licença e permissão mostra os seguintes campos:

Tradução automática

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

Categoria	Descrição
	○ Número da solicitação de licença e permissão ○ Descrição Resumida ○ Contato do consumidor, comercial ou comercial ○ Estado ○ Relatado em

2. Em sua lista de casos, selecione o número do caso sobre o qual você deseja exibir mais informações.
3. **Opcional:** Se você quiser adicionar uma mensagem para um agente, insira a mensagem e selecione **Publicar** .
   Sua mensagem se torna parte da conversa do caso. Todas as respostas do agente também estão incluídas na conversa, e você pode ver as respostas de outros agentes aqui.

Envie uma aplicação de benefícios sociais no Serviços digitais para setor público Portal de serviços de governança

Envie uma aplicação para um ou mais programas de benefícios sociais oferecidos por uma agência governamental usando o. Portal de serviços de governança em Serviços digitais para setor público.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Como constituinte, você pode usar Serviços digitais para setor público playbooks na experiência de portais de serviço no Portal de serviços de governança para se candidatar a um ou mais programas de benefícios sociais oferecidos por uma agência que atende você. Você pode se inscrever em mais de um programa usando as informações da aplicação primária e ver se você está qualificado para quaisquer programas adicionais com base nas informações fornecidas, dependendo do que a agência oferece. Você também pode usar o portal para exibir o status das aplicações existentes, exibir o cartão de resumo dos benefícios constituintes, bem como adicionar detalhes, carregar documentos ou atualizar seu perfil e informações de contato.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegue até o Portal de serviços governamentais.
2. Navegar até **Serviços** > **Benefícios sociais**.
3. Selecione o programa de benefícios sociais para o qual você deseja enviar uma aplicação.
4. No cartão de atividade Responder perguntas de qualificação, confirme a qualificação do candidato primário usando as perguntas de qualificação e selecione **Verifique a qualificação** .
   O cartão de benefícios exibirá a possível elegibilidade para cada um dos benefícios sociais oferecidos pela agência. Um agente revisará os detalhes do seu caso para fazer uma determinação final.
5. Se o candidato for considerado qualificado para o benefício associado à aplicação aberta no momento, selecione **Iniciar aplicação** .

Tradução automática

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

Se o candidato não estiver qualificado para o benefício associado à aplicação aberta no momento, a aplicação não poderá avançar. O cartão de benefícios exibe outros programas de benefícios sociais para os quais o candidato pode estar qualificado, além ou em vez do benefício associado à aplicação aberta no momento.

6. **Opcional:** Se você estiver enviando esta aplicação em nome de outro constituinte ou para um contato comercial, marque a caixa de seleção para **Estou solicitando em nome de outra pessoa** .
7. No formulário, preencha os campos com as informações pessoais e financeiras do candidato primário, incluindo CPF, informações demográficas, local e informações de contato.
8. **Opcional:** Marque a caixa de seleção para indicar que o candidato prefere ser contatado por SMS.
9. Selecione a próxima atividade.
10. **Opcional:** Adicione todas as pessoas que também receberiam benefícios junto com o candidato primário. Você pode adicionar mais de um. Pessoas relacionadas podem incluir cônjuges, filhos, dependentes, membros da residência ou qualquer pessoa que possa estar recebendo benefícios junto com o solicitante primário.
11. Selecione a próxima atividade.
12. **Opcional:** Se alguém na residência do candidato tiver uma fonte de renda, selecione **Sim** e no formulário, preencha os campos.
    Se ninguém na residência do candidato tiver uma fonte de renda, selecione **Não** .
13. **Opcional:** Se alguém na residência do candidato tiver contribuições antes dos impostos em qualquer uma de suas receitas atuais, selecione **Sim** e insira quaisquer contribuições antes dos impostos que afetam a renda da residência do candidato.
    Se ninguém na residência do candidato tiver contribuições antes dos impostos, selecione **Não** .
14. Selecione a próxima atividade.
15. **Opcional:** Se alguém na residência do candidato tiver despesas ou compromissos financeiros, selecione **Sim** .
    Se ninguém na residência do candidato tiver despesas ou compromissos financeiros, selecione **Não**
16. **Opcional:** No formulário, preencha os campos, fazendo isso para cada item de despesa.
    Você pode adicionar mais de um. Selecione **Adicionar item** para adicionar várias despesas à lista.
17. Selecione a próxima atividade.
18. Se alguém na residência do candidato tiver contas financeiras, ativos ou recursos, selecione **Sim** e no formulário, preencha os campos.
    Você pode adicionar mais de um. Selecione **Adicionar item** para adicionar várias despesas à lista. Se ninguém na residência do candidato tiver contas financeiras, ativos ou recursos, selecione **Não** .
19. Selecione a próxima atividade.
20. Carregue todos os documentos de suporte que verificam a identidade do candidato e de todas as partes relacionadas ou forneça contexto adicional para sua solicitação.
21. Selecione a próxima atividade.
22. No formulário, selecione as opções que melhor descrevem o histórico criminal do candidato, as preferências de comunicação e as necessidades de acessibilidade.
23. Selecione a próxima atividade.
24. Revise a aplicação em sua totalidade e corrija todos os erros antes de enviar a aplicação e selecione **Marcar como concluído** .
    Selecione o ícone de lápis para navegar de volta para uma atividade que precisa ser corrigida.
25. Marque a caixa de seleção para confirmar que você leu e concorda com as divulgações e insira sua assinatura. Se um administrador configurou a assinatura eletrônica, você terá a opção de desenhar ou digitar uma assinatura.

Tradução automática

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

26. Selecione **Enviar**.
    Sua solicitação agora foi encaminhada para um agente de caso de benefícios sociais, que processará sua aplicação. Agora, você será direcionado para a página Caso, onde poderá revisar ou atualizar os detalhes da sua solicitação. Depois que sua solicitação for atendida, você deve retornar ao portal para verificar as informações, confirmar uma data de entrevista ou carregar quaisquer documentos adicionais necessários para atender à sua solicitação. Você pode acessar aprovações e tarefas pendentes na guia Notificações.
27. **Opcional:** Selecione **Inscreva-se agora** para usar as informações da aplicação atual para se candidatar a outros programas de benefícios sociais para os quais o candidato primário pode estar qualificado.
    Você pode se inscrever para mais de um. Cada nova aplicação é aberta em uma nova guia do navegador. A opção para criar um caso anexado expira após um período especificado.
28. **Opcional:** Selecione **Ignorar** para ignorar esta atividade.
    O estado do caso da aplicação de benefício adicional muda para "Não enviado". Um novo caso não pode mais ser criado e anexado à aplicação primária.
29. Selecione **Marcar como concluído** uma vez que as aplicações desejadas são enviadas.
    O caso é movido para **Revisão** fase, em que um agente revisará os detalhes da sua solicitação.

Criando uma solicitação de serviço governamental com Serviços digitais para setor público

Você pode criar um caso sobre uma pergunta ou problema da comunidade no Portal de serviços do governo em Serviços digitais para setor público. O Portal de serviços governamentais oferece suporte a envios de usuários registrados e anônimos.

Antes de começar

Função necessária: nenhuma

Sobre esta tarefa

Os constituintes podem usar o Portal de serviços do governo para solicitar serviços e relatar problemas em sua comunidade. Eles também podem usar o portal para exibir o status das solicitações de serviço existentes, bem como atualizar suas informações de contato.

Os constituintes podem enviar suas solicitações não emergenciais por meio da experiência de autoatendimento do Portal de serviços do governo, por meio de Virtual Agent Ou usando o Messenger de engajamento. Para obter mais informações sobre como usar Virtual Agent com Serviços digitais para setor público, consulte Obtenha ajuda com Solicitações de serviço público usando Virtual Agent.

Crie uma solicitação de serviço como um usuário registrado

Crie uma solicitação de serviço como um usuário registrado no Serviços digitais para setor público aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: Constituent, business_contact, business_partner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como constituinte, você pode usar o Portal de serviços do governo para solicitar serviços e relatar problemas em sua comunidade. Você também pode usar o portal para exibir o status das solicitações de serviço existentes, bem como atualizar suas informações de contato.

Como constituinte, você pode enviar solicitações não emergenciais por meio da experiência de autoatendimento do Portal de serviços do governo, por meio de Virtual Agent Ou usando o Messenger de engajamento. Para obter mais informações sobre como usar Virtual Agent

Tradução automática

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

com Serviços digitais para setor público, consulte Obtenha ajuda com Solicitações de serviço público usando Virtual Agent.

Procedimento

1. Navegue até o Portal de serviços governamentais.
2. Selecionar **Serviços** > **Solicitações de Serviço** Para expandir a lista de categorias de Solicitações de serviço oferecidas por Serviços digitais para setor público e selecione a categoria desejada.
3. Selecione o Problema de solicitação de serviço que você deseja relatar.
   Para obter mais informações sobre os serviços oferecidos no Portal de serviços do governo, consulte Lista do catálogo de serviços do Portal de serviços do governo.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Criar caso

Campo	Descrição
Tipo de Local	Tipo de local da solicitação de serviço. As opções são: ○ **Endereço** ○ **Interseção**
Endereço	Endereço para este caso, se **Endereço** selecionado como o tipo de local.
First Cross Street/Second Cross Street	Cruzamentos do caso, se **Interseção** selecionado como o tipo de local.
Descrição Resumida	Breve descrição da pergunta, problema ou problema.
Detalhes	Descrição detalhada da pergunta, problema ou problema.
Informações de contato	Informações de contato da empresa ou indivíduo que relatou este caso.

5. Adicione anexos.
6. Selecione **Enviar**.

Resultado

O caso é criado, atribuído a um número de caso e agora pode ser visualizado no **Seus casos** Portal de serviços governamentais. Para obter informações sobre como rastrear o caso conforme ele se move pelas várias fases, consulte Rastreie o status de uma solicitação de serviço público no Portal de serviços do governo.

Crie uma solicitação de serviço como um usuário público

Crie uma solicitação de serviço como um usuário público no Serviços digitais para setor público aplicação. Você pode enviar uma solicitação de serviço anonimamente sem fazer login na aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Para permitir que usuários públicos enviem solicitações de serviço, determinadas configurações devem ser definidas por um administrador. Para obter mais informações sobre como um administrador pode definir essas configurações, consulte Usuários não autenticados não podem enviar itens do catálogo no Portal de serviços .

As organizações geralmente personalizam suas páginas principais, e usuários anônimos podem ver informações diferentes das dos usuários conectados.

Procedimento

1. Navegue até o Portal de serviços governamentais.
2. No cabeçalho do portal, selecione **Serviços** .
3. Expanda a lista de categorias de Solicitações de serviço oferecidas por Serviços digitais para setor público selecionando **Solicitações de serviço** e selecione a categoria desejada.
4. Selecione o Problema de solicitação de serviço que você deseja relatar.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário Criar caso

Campo	Descrição
Tipo de Local	Tipo de local da solicitação de serviço. As opções são: ○ **Endereço** ○ **Interseção**
Endereço	O endereço deste caso, se **Endereço** selecionado como o tipo de local.
First Cross Street/Second Cross Street	As ruas cruzadas do caso, se **Interseção** selecionado como o tipo de local.
Descrição Resumida	Breve descrição da pergunta, problema ou problema.
Detalhes	Descrição detalhada da pergunta, problema ou problema.
Informações de contato	Opção para relatar este caso como um negócio ou como um indivíduo.

Nota:
Você pode optar por deixar os campos Informações de contato em branco ou adicionar seu e-mail para receber atualizações sobre o status do caso. A adição de anexos não é compatível com um usuário público.

6. Marque a caixa de seleção Código de segurança, conclua a validação do CAPTCHA e selecione **Enviar** . Você será levado de volta ao catálogo de solicitações de serviço, onde poderá enviar outra solicitação de serviço ou se registrar em uma conta.

Nota:
Se você não forneceu nenhuma informação de contato, não poderá rastrear o status desta solicitação ou ver os detalhes do caso depois de selecionar **Enviar** . Se você quiser verificar o status desta solicitação após enviá-la, você deverá se registrar em uma conta. Para obter instruções, consulte Registre-se no Portal de serviços do governo.

Tradução automática

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

Crie uma solicitação de informações com Serviços digitais para setor público

Crie um caso solicitando registros públicos de agências públicas federais ou estaduais no Portal de serviços do governo em Serviços digitais para setor público.

Antes de Iniciar

Função necessária: Constituent, business_contact, business_partner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como constituinte, você pode usar o Portal de serviços do governo para solicitar e obter cópias de registros públicos mantidos por agências governamentais. Por exemplo, você pode solicitar acesso a registros públicos estaduais ou locais, como relatórios de inspeção, relatórios financeiros, registros corporativos e de propriedade, registros de adoção e certidões de nascimento, óbito ou casamento. Você também pode usar o portal para exibir o status de solicitações de informações existentes, bem como adicionar detalhes, carregar documentos ou atualizar suas informações de contato.

Os usuários podem enviar uma solicitação para qualquer registro público, desde que não se enquadre em uma das nove isenções:

1. Isenção um: Informações classificadas de defesa nacional e relações externas.
2. Isenção dois: Regras e práticas internas do pessoal da agência.
3. Isenção três: Informações proibidas de divulgação por outra lei federal.
4. Isenção quatro: Segredos comerciais e informações comerciais ou financeiras obtidas de uma pessoa privilegiada ou confidencial.
5. Isenção cinco: Memorandos ou cartas interagências ou intra-agências protegidas por privilégios legais.
6. Isenção seis: Arquivos de pessoal, médicos, financeiros e semelhantes cuja divulgação constituiria uma invasão claramente injustificada da privacidade pessoal.
7. Isenção sete: Certos tipos de informações compiladas para fins de aplicação da lei.
8. Isenção Oito: Registros contidos em ou relacionados a relatórios de exame, operação ou condição preparados por, em nome de ou para uso de qualquer agência responsável pela regulamentação ou supervisão de instituições financeiras.
9. Nove isenções: Informações e dados geológicos e geofísicos, incluindo mapas, relativos a poços.

Procedimento

1. Navegue até o Portal de serviços governamentais.
2. Navegar até **Serviços** > **Solicitações de informações**.
3. Selecione o tipo desejado de solicitação de informações.
   Você pode escolher entre uma solicitação FOIA (federal) ou uma solicitação de registros públicos (estadual).
4. Preencha suas informações de contato.
   Se você estiver solicitando informações para outra pessoa, selecione **Solicitando em nome de outra pessoa** caixa de seleção.
5. Preencha os detalhes da solicitação.
6. Preencha os detalhes da taxa.
7. Solicite uma isenção de taxa selecionando **Isenção de taxa** caixa de seleção.
   Você pode se qualificar para uma isenção de taxa se estiver fazendo uma solicitação em nome de uma instituição educacional ou sem fins lucrativos.

Tradução automática

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

8. **Opcional:** Se você precisar solicitar processamento acelerado, selecione **Agilizar o processamento** caixa de seleção.
9. **Opcional:** Adicione anexos, como documentação necessária para verificar sua identidade.
   Os anexos necessários variam de acordo com a solicitação.
10. Selecione **Enviar**.
    Agora, você será direcionado para a página Caso, onde poderá revisar ou atualizar os detalhes da sua solicitação. Nesta página, você pode exibir a check-list de isenção, que é uma lista de categorias de informações que não estão disponíveis devido a motivos regulatórios. Depois que sua solicitação for atendida, você deverá retornar ao portal para aceitar ou rejeitar a estimativa de taxa para atender à sua solicitação. Você pode acessar aprovações de taxa pendentes no **Notificações** guia.

Crie uma solicitação de licença ou permissão no Serviços digitais para setor público Portal de serviços de governança

Solicite uma licença ou permissão de uma agência governamental usando Portal de serviços de governança.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Com Serviços digitais para setor público nos portais de serviço, você obtém orientação passo a passo por meio do processo de fluxo de caso e das informações contextuais necessárias para concluir cada fase do fluxo e suas atividades associadas. O portal também permitirá que você veja como os preços e as taxas mudam com base em suas seleções.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como constituinte, você pode usar Portal de serviços de governança para solicitar uma permissão ou licença. Você também pode usar o portal para exibir o status das solicitações de licença e permissão existentes, bem como adicionar detalhes, carregar documentos ou atualizar seu perfil e informações de contato.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegue até o Portal de serviços governamentais.
2. Navegar até **Serviços** > **Licenças e permissões**.
3. Selecione **Solicitar licença/permissão** .
4. Se solicitado, confirme a qualificação.
5. No formulário, preencha suas informações de contato e as informações da solicitação.
   Se o nome a ser exibido na permissão for diferente do do solicitante, insira esse nome aqui.
6. **Opcional:** Se você estiver enviando esta aplicação em nome de outro constituinte ou para um contato comercial, marque a caixa de seleção para **Estou solicitando em nome de outra pessoa** .
7. **Opcional:** No menu suspenso Tipo individual, selecione **Constituinte** ou **Negócios** .
8. **Opcional:** Insira o nome do constituinte ou da empresa da qual você está enviando a aplicação em nome.
9. **Opcional:** Adicione outras partes relacionadas.
   As partes relacionadas podem incluir parceiros de negócios, gerentes ou qualquer contato de negócios que possa precisar de acesso a esta licença/permissão. Eles devem ser contatos já registrados e associados ao seu negócio.

Tradução automática

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

10. **Opcional:** Carregue todos os documentos que verificam a identidade do solicitante e da parte relacionada ou fornecem contexto adicional para sua solicitação.
    A documentação necessária varia de acordo com a solicitação.
11. **Opcional:** Selecione qualquer complemento, como endossos de permissão.
    Você pode adicionar mais de um. O preço da licença ou permissão varia de acordo com cada seleção ou combinação de seleções. Se você estiver isento de taxa, selecione **Solicitar isenção de taxa** caixa de seleção para reivindicar uma isenção.
12. Revise as taxas associadas às suas escolhas.
    O total da taxa muda dinamicamente com base nas opções selecionadas.
13. Marque a caixa de seleção para confirmar a Declaração Comercial e a Declaração Declarada DDR.
14. Insira sua assinatura.
    Se um administrador configurou a assinatura eletrônica, você terá a opção de desenhar ou digitar uma assinatura.
15. Adicione anexos.
16. Selecione **Enviar**.

Resultado

Sua solicitação agora foi encaminhada para um agente de Licença e permissão, que processará sua solicitação. Agora, você será direcionado para a página Caso, onde poderá revisar ou atualizar os detalhes da sua solicitação. Depois que sua solicitação for atendida, você deve retornar ao portal para aceitar ou rejeitar a estimativa de taxa para atender à sua solicitação, bem como carregar qualquer identificação ou documentos de suporte necessários para atender à sua solicitação. Você pode acessar aprovações e tarefas pendentes na guia Notificações.

Os constituintes relacionados e contatos de negócios adicionados à aplicação de licença/permissão agora podem exibir os detalhes do caso no Portal de serviços de governança.

Criar e enviar aplicações de solicitação de licença ou permissão em nome de outras pessoas

Em Portal de serviços de governança, os constituintes podem criar solicitações de licença/permissão em nome de outra pessoa e adicionar várias partes (constituintes, contatos comerciais) à lista de observação.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegue até o Portal de serviços governamentais.
2. Navegar até **Serviços** > **Licenças e permissões**.
3. Selecione **Solicitar licença/permissão** .
4. Se solicitado, confirme a qualificação.
5. No formulário, preencha suas informações de contato e as informações da solicitação.
   Se o nome a ser exibido na permissão for diferente do do solicitante, insira esse nome aqui.
6. Marque a caixa de seleção para **Estou solicitando em nome de outra pessoa** .
7. No menu suspenso Tipo individual, selecione **Constituinte** ou **Negócios** .
8. Insira o nome do constituinte ou da empresa da qual você está enviando a aplicação em nome.
9. **Opcional:** Adicione outras partes relacionadas.

Tradução automática

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

As partes relacionadas podem incluir parceiros de negócios, gerentes ou qualquer contato de negócios que possa precisar de acesso a esta licença/permissão. Eles devem ser contatos já registrados e associados ao seu negócio.

10. **Opcional:** Carregue todos os documentos que verificam a identidade do solicitante e da parte relacionada ou fornecem contexto adicional para sua solicitação.
    A documentação necessária varia de acordo com a solicitação.
11. **Opcional:** Selecione qualquer complemento, como endossos de permissão.
    Você pode adicionar mais de um. O preço da licença ou permissão varia de acordo com cada seleção ou combinação de seleções.
12. Revise as taxas associadas às suas escolhas.
    O total da taxa muda dinamicamente com base nas opções selecionadas. Se você estiver isento de taxa, selecione **Solicitar isenção de taxa** caixa de seleção reivindicar uma isenção.
13. Marque a caixa de seleção para confirmar a Declaração Comercial e a Declaração Declarada DDR.
14. Insira sua assinatura.
    Se um administrador configurou a assinatura eletrônica, você terá a opção de desenhar ou digitar uma assinatura.
15. Adicione anexos.
16. Selecione **Enviar**.

Resultado

Sua solicitação agora foi encaminhada para um agente de Licença e permissão, que processará sua solicitação. Agora, você será direcionado para a página Caso, onde poderá revisar ou atualizar os detalhes da sua solicitação. Depois que sua solicitação for atendida, você deve retornar ao portal para aceitar ou rejeitar a estimativa de taxa para atender à sua solicitação, bem como carregar qualquer identificação ou documentos de suporte necessários para atender à sua solicitação. Você pode acessar aprovações e tarefas pendentes na guia Notificações.

O constituinte para o qual você estava agindo como proxy, bem como todos os constituintes relacionados e contatos de negócios adicionados à aplicação de licença/permissão, agora pode exibir os detalhes do caso em Portal de serviços de governança.

Rastreie o status de uma solicitação de serviço público no Portal de serviços do governo

Monitore o status de um caso que você enviou por meio do Portal de serviços do governo em Serviços digitais para setor público. Ativado na página caso, você pode ver quando o caso foi criado, quando foi atualizado pela última vez e se está aguardando uma resposta sua ou de um agente.

Antes de Iniciar

Função necessária: Constituent, business_contact, business_partner

Procedimento

1. Navegue até o Portal de serviços governamentais.
2. No cabeçalho do Portal de serviços governamentais, selecione **Seus casos** .
   A tabela a seguir lista as categorias de caso que estão visíveis:

Sua lista de categorias de casos

Categoria	Descrição
Todos os Casos	Lista de todos os casos.

Tradução automática

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

Categoria	Descrição
Ação Necessária	Casos no estado Resolvido que estão aguardando uma resposta do constituinte.
Seus casos	Casos que ainda não foram enviados para resolução.
Suas solicitações	Casos que foram enviados para resolução e estão aguardando uma resposta do agente.
Suas solicitações de serviço	Todos os casos de solicitação de serviço aos quais um usuário tem acesso. A lista Solicitações de serviço mostra os seguintes campos: ○ Número da solicitação de serviço ○ Descrição Resumida ○ Constituinte ○ Negócio ○ Contato comercial ○ Estado ○ Relatado em

3. Em **Seus casos** , selecione o número do caso desejado.
   A tabela a seguir descreve os campos exibidos:

Campos de Caso do Portal de serviços governamentais

Campos	Descrição
Linha do tempo	Exibição visual que mostra quando o caso foi criado e quando foi atualizado pela última vez.
Estado	Status atual do caso para a fase fornecida. Para obter uma explicação detalhada de cada estado de caso, consulte estados do caso do Portal de serviços do governo .
Constituinte, Comercial ou Contato Comercial	Informações de contato da parte que relata.
Serviço	Tipo de serviço que está sendo solicitado.
Fase	Fase pela qual um caso se move. Para obter uma explicação detalhada de cada fase do caso, consulte Tipo de caso de serviço governamental .
Tipo de Local	Opção que indica se o local do problema é um endereço ou interseção.
Endereço ou Cruzar ruas	Ou cruze as ruas onde o problema está localizado.
Guias relacionadas	Informações, atividades ou comentários adicionais do caso. As guias relacionadas mostram os seguintes campos:

Tradução automática

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

Campos	Descrição
	○ Atividade ○ Anexos ○ Tarefas relacionadas Você pode adicionar anexos ou comentários aqui.

Gerencie seus casos de serviço governamental no Portal de serviços governamentais

Criar, aceitar, atribuir, escalar, desescalar, desescalar, cancelar um caso e ainda mais ações para vários serviços governamentais, tudo no Portal de serviços governamentais.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent e sn_gsm.service_manager

Procedimento

1. Navegue até o Portal de serviços governamentais.
2. Execute uma das seguintes ações relacionadas ao seu caso:

Ações de caso de solicitação de serviço

Ação	Descrição
Criar Caso	Cria um caso e associa o novo caso ao caso de origem. O novo caso aparece na lista relacionada Casos relacionados. Esta ação exibe a janela pop-up Selecionar tipo de caso, na qual você pode selecionar o tipo de caso a ser criado.
Aceitar	Aceita um caso atribuído. Esta ação é realizada pelo usuário conectado.
Atribuir a mim	Atribui o caso ao usuário conectado. Esta ação estará disponível se o caso não estiver atribuído e o usuário conectado tiver a função correta.
Compor e-mail	Abre uma janela de e-mail em uma nova subguia no **Caso** guia. ○ . . o campo exibe o endereço de e-mail do cliente. ○ . **Assunto** o campo exibe o número do caso e o problema. Esta ação está disponível no **Mais ações de IU** menu.
Escalar caso	Escala o caso, o que destaca o caso e aumenta a conscientização sobre um cliente ou problema.

Tradução automática

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

Ação	Descrição
	Esta ação estará disponível se o usuário conectado tiver a função correta.
Remover escalação de caso	Desescala um caso. Esta ação estará disponível se um caso tiver sido escalado e o usuário conectado tiver a função correta.
Relatar lacuna de conhecimento	Abre uma tarefa de feedback de conhecimento em uma nova subguia do caso. Depois de ser salva, a tarefa aparece na lista relacionada de lacunas de conhecimento. Esta ação está disponível no menu Mais ações de IU.
Propor solução	Permite que o agente proponha uma solução para um caso.
Registrar tempo	Registra o tempo trabalhado para o caso ou as tarefas do caso. Selecionando **Hora do registro** Abre um formulário Tempo trabalhado com **Tarefa** e. **Usuário** campos já preenchidos. Esta ação está disponível no menu Mais ações de IU.
Criar ordem de serviço	Cria uma ordem de serviço para o caso. Depois que uma ordem de serviço é criada, ela aparece na lista relacionada Ordens de serviço. O número do caso também é referenciado na ordem de serviço. Esta ação está disponível no menu Mais ações de IU.
Fechar Caso	Fecha um caso. Esta ação está disponível após um código de resolução e todas as informações relacionadas ao fechamento são fornecidas no campo Anotações de resolução.
Abrir caso	Muda o estado de um caso de Aguardando informações para Aberto.
Enviar aplicação	Salva a aplicação e move o estado do caso de Rascunho para Novo. Esta ação está disponível quando o estado de um caso é Rascunho.
Solicitar Informações	Solicita informações sobre um caso ou tarefa de caso do constituinte, negócio ou agência.

Tradução automática

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

Ação	Descrição
	Esta ação está disponível quando o estado de um caso não é Rascunho, Resolvido, Encerrado ou Cancelado.
Iniciar Trabalho	Começa a trabalhar em um caso em aberto. Esta ação está disponível para o agente atribuído à tarefa quando o estado de um caso é Aberto.
Cancelar	Atualiza o estado do caso para Cancelado. Esta ação está disponível quando o estado de um caso é Não Resolvido, Encerrado ou Cancelado.

Essas ações são herdadas pelos tipos de caso criados estendendo o tipo de caso de serviço.

As ações na tabela a seguir estão disponíveis com os casos em que os plug-ins correspondentes estão ativados.

Ações disponíveis com plug-ins de caso correspondentes

Plug-in	Ação
Gestão de serviços	○ Criar incidente ○ Criar Mudança padrão ○ Criar Problema
Gestão de casos principais	Mostra todas as ações de caso principais.
Informações de tratamento especial	Mostra todas as notas de tratamento especial para o caso.
Status da ação do caso	Indica o estado da ação atual.

Tradução automática

Notificações por e-mail para o Tipo de caso de solicitação de serviço

As notificações por e-mail são acionadas automaticamente pelo Portal de serviços do governo e pelo Playbook de solicitação de serviços em Serviços digitais para setor público. As notificações podem resultar de uma ação do agente, de uma resposta necessária de um agente, constituinte ou contato comercial ou de uma atualização de um status de caso.

Notificações por e-mail no Playbook de solicitação de serviços são enviados automaticamente para a lista de observação do constituinte, empresa, agência ou colaborador quando um agente executa uma das seguintes atividades de caso:

- Abre um caso para um constituinte
- Comentários sobre o caso de um constituinte
- Move o caso para outra fase
- Fornece uma resolução para o caso de um constituinte
- Fecha o caso de um constituinte

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

- Cancela o caso de um constituinte
- Solicita mais informações sobre o caso não resolvido

As notificações por e-mail são enviadas automaticamente para o agente atribuído quando:

- Um caso é atribuído ao agente.
- Um caso precisa de atenção ou requer uma resposta do agente.
- As anotações ou comentários de trabalho do caso são atualizados.
- Uma tarefa de caso é atribuída.
- Há uma nova atividade no caso.
- A solução proposta foi rejeitada.
- Há um aviso ou violação de acordo de nível de serviço (ANS).

Os contatos comerciais, colaboradores, outros agentes e outros constituintes que são adicionados à lista de observação do caso devem receber todas as notificações por e-mail que também são recebidas pelo constituinte que enviou a solicitação.

Para agentes, notificações por e-mail no Portal de serviços do governo ou Playbook de solicitação de serviços Também pode ser acionado por determinados SLAs. Para obter mais informações sobre ANS para agentes, consulte Acordos de nível de serviço para casos de serviço do governo.

Acordos de nível de serviço para casos de serviço do governo

Um acordo de nível de serviço (ANS) é um registro que você usa para garantir um tempo específico em que um serviço ou informação deve ser fornecido ou em que um agente deve concluir uma tarefa. . Serviços digitais para setor público A aplicação usa ANS com casos de solicitação de serviço do governo.

Você pode anexar um ANS a uma solicitação de serviço no Portal de serviços do governo ou a uma solicitação de serviço no Playbook de solicitação de serviços. Você pode configurar um ANS para iniciar, pausar ou parar, dependendo de quaisquer atributos de caso de serviço governamental que você ou outra pessoa atribuiu ao ANS.

Um ANS é associado automaticamente a um caso quando o caso é criado ou atualizado, dependendo das condições que foram configuradas na definição do ANS. O registro específico que é anexado a um caso é o registro ANS de tarefa, que rastreia os ANS desse caso específico. A tabela ANS de tarefa [task_sla] armazena os registros de ANS de tarefa. Para obter mais informações sobre definições de ANS, consulte Service Level Agreement (SLA) definition .

Um ANS envia notificações em determinados eventos definidos no fluxo de trabalho. Para obter informações sobre como definir eventos de fluxo de trabalho de ANS, consulte Create an SLA definition .

Por padrão, as notificações de ANS são acionadas e enviadas para o agente atribuído nas seguintes ocasiões:

- Um caso de solicitação de serviço está na fase de admissão por mais de dois dias.
- Um caso de solicitação de serviço está na fase Revisão por mais de oito dias.
- Um caso de solicitação de serviço está na fase de processamento por mais de oito dias.
- Um caso de solicitação de serviço está na fase Decisão por mais de dois dias.

Tradução automática

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

- O comentário ou consulta de um constituinte não foi respondido por dois dias.
- Um ANS está em 50% da duração especificada na definição do ANS.
- Um ANS está em 75% da duração especificada na definição do ANS. Uma notificação é enviada ao agente e ao gerente do agente.
- Um ANS foi violado. Uma notificação é enviada ao agente e ao gerente do agente.

Um temporizador de ANS é pausado quando o caso está aguardando informações do constituinte que tinha um comentário ou consulta. O temporizador será cancelado se o estado do caso mudar para **Encerrado** ou **Cancelado** .

Para saber mais sobre ANS, consulte Service Level Management concepts .

Obtenha ajuda com Solicitações de serviço público usando Virtual Agent

Os usuários do setor público podem obter assistência para concluir ou atualizar suas solicitações para vários serviços públicos usando um pré-criado Virtual Agent conversa do chatbot. Os usuários podem executar isso Virtual Agent Conversa do Portal de serviços governamentais ou de App de mensagens de interação. No momento, o Virtual Agent é compatível com Playbook de solicitação de serviços e. Playbook para licenças e permissões.

Nota:
Requer o plug-in Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot).

Obtenha ajuda com solicitações de serviço usando Virtual Agent

Os usuários finais do setor público podem obter assistência para concluir ou atualizar solicitações de serviço não emergenciais usando um pré-criado Virtual Agent conversa do chatbot. Os usuários finais podem executar isso Virtual Agent Conversa do Portal de serviços governamentais ou de App de mensagens de interação.

Antes de Iniciar
Função necessária: Constituent, business_contact, business_partner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As informações (entradas do usuário e respostas do bot) trocadas durante Virtual Agent Criar uma solicitação de serviço permite que o chatbot ajude os usuários com solicitações de serviço não emergenciais.

Procedimento

1. Navegue até o Portal de serviços governamentais ou até App de mensagens de interação módulo, se implementado.
2. Clique em **Bate-papo** .
3. Selecione **Mostrar tudo**.
4. Selecione para criar ou atualizar uma solicitação de serviço não emergencial **Crie uma solicitação de serviço** .

   Virtual Agent pergunta ao usuário se esta é uma nova solicitação ou uma atualização de uma solicitação existente.

Tradução automática

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

- Para novas solicitações, o bot exibe categorias de serviços não emergenciais que o usuário pode escolher.
  - Se o usuário precisar de um serviço que não é oferecido, ele poderá inserir uma descrição resumida do problema e continuar trabalhando com o bot para criar uma solicitação de serviço.
  - Se o problema exigir que um local seja especificado, o bot solicitará que o usuário insira o endereço ou a interseção do problema.
- Para solicitações existentes, o bot exibe a lista de casos de solicitações de serviço enviadas pelo usuário e solicita que o usuário atualize o caso adicionando uma imagem ou um comentário sobre o caso.

O bot cria ou atualiza o caso da solicitação de serviço. O usuário pode continuar trabalhando em um problema diferente com o bot ou indicar que nenhuma ajuda adicional é necessária, o que encerra o. Virtual Agent conversa.

Obtenha ajuda com solicitações de licença e permissão usando Virtual Agent

Os usuários do setor público podem obter assistência para concluir ou atualizar suas solicitações de serviços de licença e permissão usando um pré-criado Virtual Agent conversa do chatbot. Os usuários podem executar isso Virtual Agent Conversa do Portal de serviços governamentais ou de App de mensagens de interação.

Antes de Iniciar

Função necessária: Constituent, business_contact, business_partner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As informações (entradas do usuário e respostas do bot) trocadas durante Virtual Agent Criar uma solicitação de serviço permite que o chatbot ajude os usuários com solicitações de serviço não emergenciais.

Procedimento

1. Navegue até o Portal de serviços governamentais ou até App de mensagens de interação módulo, se implementado.
2. Clique em **Bate-papo** .
3. Selecione **Mostrar tudo**.
4. Selecione para criar ou atualizar uma solicitação de licença ou permissão **Iniciar uma aplicação de licença/permissão** .

   Virtual Agent pergunta ao usuário se esta é uma nova solicitação ou uma atualização de uma solicitação existente.

Tradução automática

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

- Para novas solicitações, o bot exibe categorias de serviços de licença e permissão que o usuário pode escolher.
  - Se o usuário precisar de um serviço que não é oferecido, ele poderá inserir uma descrição resumida do problema e continuar trabalhando com o bot para criar uma solicitação.
  - Se o problema exigir que um local seja especificado, o bot solicitará que o usuário insira o endereço.
- Para solicitações existentes, o bot exibe a lista de solicitações de licença e permissão enviadas pelo usuário e solicita que o usuário atualize o caso com uma imagem, comentário, arquivo ou informações adicionais.

O bot cria ou atualiza o caso para a solicitação de licença e permissão. O usuário pode continuar trabalhando em um problema diferente com o bot ou indicar que nenhuma ajuda adicional é necessária, o que encerra o. Virtual Agent conversa.

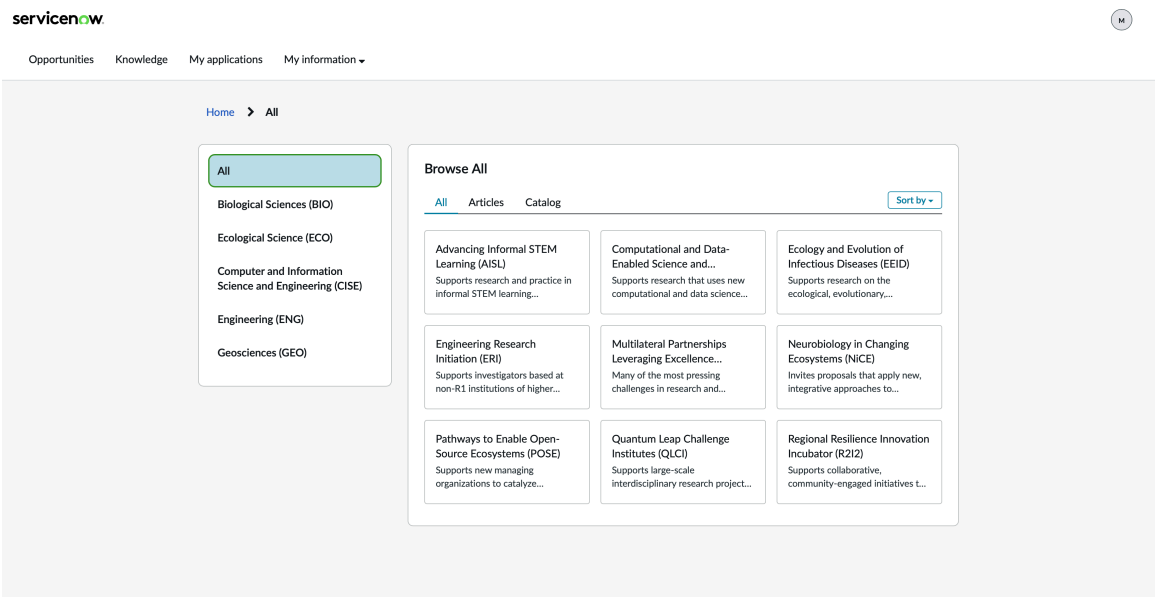
Usando o Portal de gestão de concessões em Serviços digitais para setor público

Como candidato, você pode usar o Portal de gestão de concessões para pesquisar e exibir programas de concessão disponíveis. Você pode se inscrever para conceder oportunidades e acompanhar o andamento e o status da sua candidatura e aceitar ou recusar prêmios.

Seja você um contato comercial ou um constituinte, você pode usar o Portal de gestão de concessões para:

- PESQUISE e exiba oportunidades de concessão.
- Candidate-se a programas de concessão.
- PESQUISE e exiba artigos da base de conhecimento em destaque que contêm recursos relevantes sobre o processo de concessão.
- Rastreie o status da sua proposta.
- Exibir programas de concessão exibidos recentemente.
- Confirmar ou recusar prêmios de concessão.

Etapas do fluxo de trabalho



Tradução automática

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

Vamos ver como um constituinte se candidataria a uma concessão do portal Gestão de concessões, que usa Playbooks para portais. O constituinte executa as seguintes ações:

1. Seleciona para qual item do catálogo do programa de concessão eles desejam enviar uma proposta.
2. Insere informações básicas sobre si mesmos em um item do catálogo em um dos portais para abrir um novo caso.
3. Adiciona os detalhes sobre sua aplicação.
4. Carrega os documentos necessários que são necessários para processar sua aplicação.
5. Revisa e edita todos os dados antes de enviar a aplicação.
6. Salva todas as mudanças e envia o caso.

Quando o cliente envia o caso, o status do caso muda de **Rascunho** . **Novo** .

Exiba a carta de resultados de uma proposta de programa de concessão

Como candidato no Portal de gestão de concessões, você pode exibir a carta de resultados (e o resumo da revisão de mérito, quando aplicável) das solicitações de concessão enviadas.

Antes de Iniciar

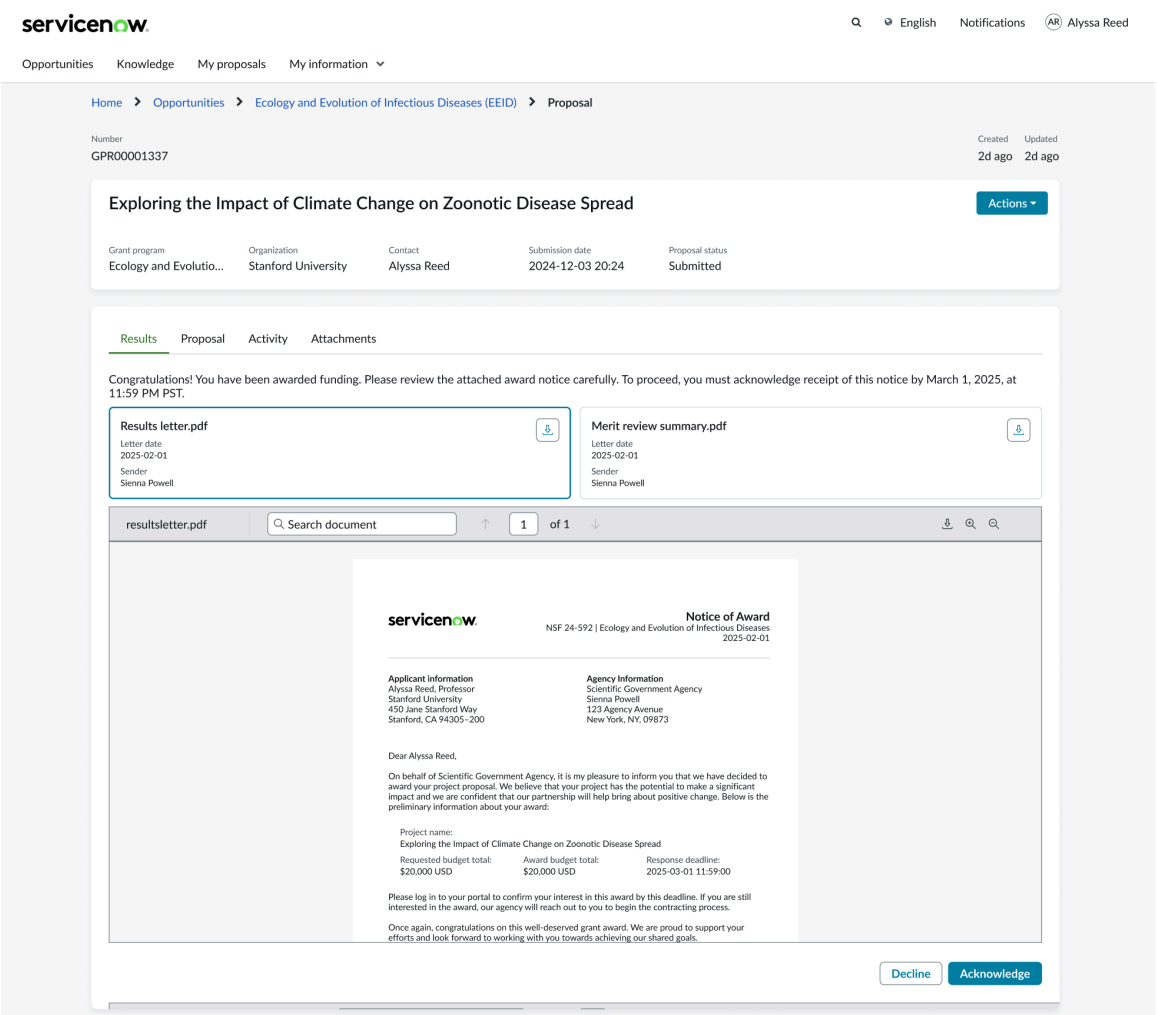
Função necessária: administrador

Procedimento

1. No Portal de gestão de concessões, navegue até **Minhas Propostas** > **Enviado**.
2. Selecione o Programa de concessão para o qual você deseja aceitar ou recusar o prêmio.
3. Navegue até **Resultados** , onde você pode revisar os resultados da proposta de concessão estabelecida pela agência.
4. Selecione o arquivo PDF para exibir a carta de resultados e o resumo da revisão de mérito, quando aplicável.

Tradução automática

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



Aqui, você tem a opção de recusar ou confirmar o prêmio até a data informada.

Aceitar ou recusar um prêmio de concessão

Como candidato no Portal de gestão de concessões, você pode revisar os termos do seu prêmio de concessão e optar por aceitar ou recusar o prêmio.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. No Portal de gestão de concessões, navegue até **Minhas Propostas** > **Enviado**.
2. Selecione o Programa de concessão para o qual você deseja aceitar ou recusar o prêmio.
3. Navegue até **Resultados** , onde você pode revisar os resultados da proposta de concessão estabelecida pela agência.
4. Selecione **Confirmar** para aceitar o prêmio de concessão, ou **Recusar** para recusá-lo.

Usando o Portal de serviços do local de negócios em Serviços digitais para setor público

Você pode usar Portal de serviços do local de negócios (agência) (BLSP), disponível com Serviços digitais para setor público como um balcão único para gerenciar locais de agência interna e externa.

Tradução automática

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

Como um usuário com a função sn_customerservice.svc_location_manager, sn_customerservice.svc_location_manager_contributor ou administrador, você pode usar o. Portal de serviços do local de negócios (agência) página para:

- Obtenha uma visão de 360º de um local da agência.
- Adicionar e gerenciar membros da agência.
- Envie casos contra locais da agência ou serviços públicos em uma organização de serviço.
- Acesso Base de conhecimento e interagir com a comunidade.

Em Portal de serviços do local de negócios , você pode acessar e usar os seguintes recursos:

Portal de serviços do local de negócios

Componente de IU	Descrição
Suporte	Clique em **Suporte** para criar um caso de cliente.
Conhecimento	Clicando **Conhecimento** no cabeçalho, você vai para a página kb_home. Você pode pesquisar Base de conhecimento ou exiba uma lista de mais votados ou mais vistos Base de conhecimento artigos.
Casos	Exiba a lista de casos.
Suas informações	Navegue até locais da agência, serviços recebidos e itens-base de instalação.
Menu do perfil	Clique na foto do perfil para exibir seu perfil ou fazer logout.
Pesquisar	Permite que você pesquise artigos e solicitações de suporte. Insira um termo de pesquisa e clique em **Pesquisa** para exibir os resultados da pesquisa.
Pesquisar serviços	Clique em **Procurar serviços** para relatar um problema ou solicitar um serviço. Use o serviço para registrar um membro em um local de agência externa.
Exibir artigos	Explore a base de conhecimento para obter as informações.
Pergunte à comunidade	Fornece acesso à página inicial da Comunidade. Você pode usar a comunidade para fazer perguntas e obter respostas, conectar-se com pessoas que compartilham conhecimento semelhante e ingressar em fóruns e participar de discussões.
Locais da agência	Obtenha a visão de 360º do local da agência. Use o recurso para: • Adicione um membro a um local da agência. • Relatar casos em nome de um local da agência.

Tradução automática

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

Portal de serviços do local de negócios

Componente de IU	Descrição
	• Relatar casos em relação a serviços recebidos de um local específico da agência. • Relatar casos contra serviços públicos oferecidos em um local específico da agência.
Artigos em Destaque	Exibir conteúdo da comunidade em destaque.
Artigos mais vistos	Exiba uma lista dos artigos mais exibidos.

Dependendo da configuração definida pelo administrador, você pode executar as seguintes tarefas no Portal de serviços do local da agência :

- Registre e atribua membros da equipe a um local da agência
- Relatar casos em nome de um local da agência
- Relatar casos em relação a serviços recebidos de um local específico da agência
- Relatar casos contra serviços públicos oferecidos em um local específico da agência
- Acesse artigos da base de conhecimento e perguntas frequentes

Usando Playbooks para Serviços digitais para setor público

Um playbook fornece aos agentes de serviço do governo orientação passo a passo durante o ciclo de vida de um caso de solicitação de serviço público. Use Playbooks para atender a solicitações de licença e permissões, registros governamentais e outras informações públicas ou solicitações de serviço não emergenciais.

Um playbook usa um fluxo de trabalho e o divide em várias fases ou raias. Cada fase em um playbook inclui uma ou mais atividades, ou etapas, para você concluir. As fases também podem incluir atividades automatizadas, como o envio automático de um e-mail para um cliente quando uma fase ou atividade é concluída. Ao usar um playbook, você pode:

- Exiba as fases e as atividades do playbook.
- Selecione uma atividade e execute o trabalho para concluir essa atividade.
- Marque uma atividade como concluída e passe para a próxima atividade ou fase.
- Conclua as fases e atividades para resolver o caso.

As aplicações a seguir estão disponíveis com Serviços digitais para setor público que permitem criar e usar playbooks:

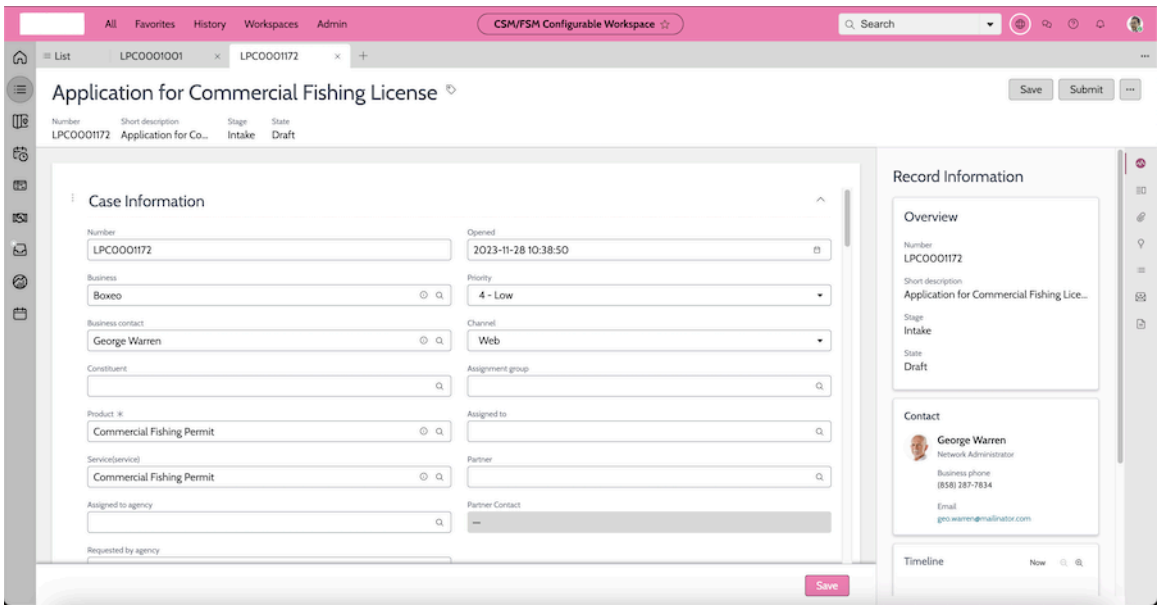
- Gestão de concessões
- Playbook de benefícios sociais
- Playbook para licenças e permissões
- Information Request Playbook
- Playbook de solicitação de serviços

Tradução automática

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

O playbook correspondente para cada tipo de caso aparece automaticamente no **Playbook** quando você cria um caso de solicitação de serviço público como um agente no Espaço configurável do CSM ou quando um constituinte coloca uma solicitação por meio do Portal de serviços de governança.

Os fluxos de trabalho de um tipo de caso e as atividades necessárias para resolver esses casos estão no playbook. Usando um playbook, você pode visualizar todo o ciclo de vida do fluxo de trabalho de caso de serviço público.



Fases do playbook

Cada playbook contém quatro fases (admissão, revisão, processo e decisão) e várias atividades em cada fase. Abaixo está um diagrama ilustrando o fluxo de trabalho do playbook de base. Este fluxo de trabalho pode ser modificado para corresponder a um caso de uso de solicitação de serviço público específico, dependendo do que sua agência oferece.

As fases do fluxo de trabalho do Playbook de base estão listadas na tabela a seguir.

Fases do playbook

Tarefa	Descrição
Admissão	Orienta você durante o processo de criação de registro capturando os detalhes da solicitação e atribuindo-a ao agente certo.
Revisão	Atua como um ponto de verificação para casos duplicados e fornece a você uma oportunidade de revisar os detalhes do caso.
Processo	Orienta você nas atividades para execução da solicitação.
Decisão	Captura e comunica a decisão e todas as informações de suporte ao constituinte e a quaisquer outros agentes ou partes envolvidas.

Tradução automática

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

Layout do Playbook

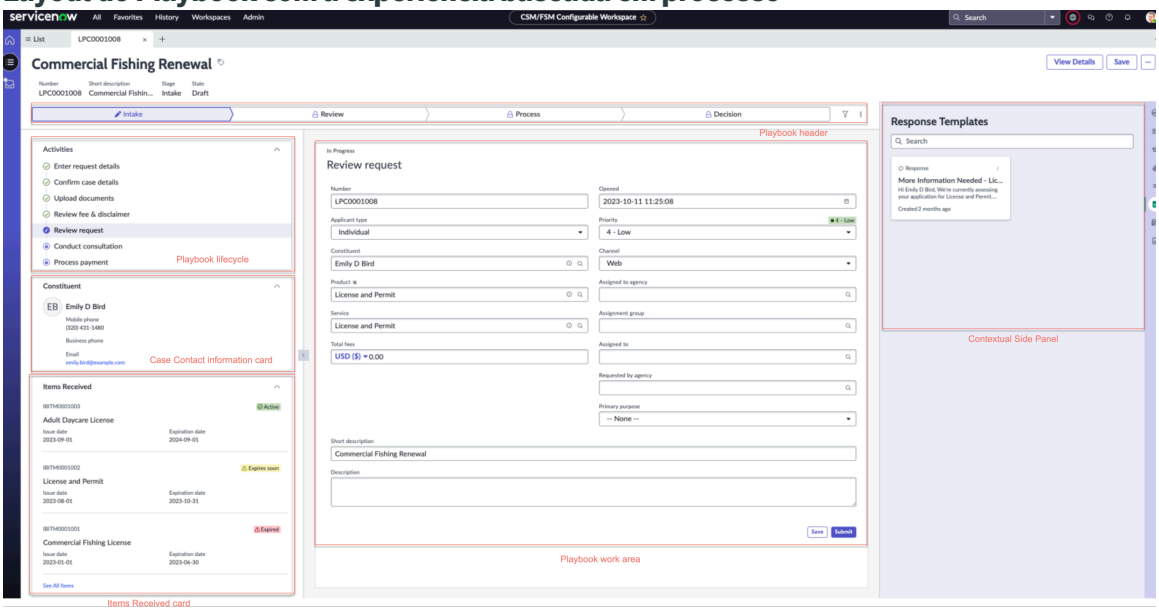
Um playbook é composto por várias áreas, incluindo o ciclo de vida do playbook, a área de trabalho do playbook e o painel lateral contextual. A exibição de atividade determina como as fases e atividades aparecem no playbook.

A exibição de atividade padrão para Playbooks em Serviços digitais para setor públicoé a exibição da experiência baseada em processo. Esta exibição, que é mostrada no exemplo a seguir, mostra informações do constituinte ou de negócios e informações de tarefa do caso na vanguarda da área de trabalho do playbook conforme você trabalha nela.

O layout do playbook baseado em processo mostra os seguintes recursos:

- Um seletor de fase horizontal que fornece ao agente uma exibição completa de todo o processo e onde ele está nesse processo. Os agentes podem usar o seletor de fase para rastrear o andamento geral conforme trabalham nos casos.
- Registre informações no lado esquerdo da página, como as informações de contato que estão sempre disponíveis.
- Registros relacionados no painel lateral contextual compatíveis com o componente de registros relacionados dinâmicos.

Layout do Playbook com a experiência baseada em processo



A tabela a seguir mostra os componentes mostrados no espaço do Playbook.

Componentes do Playbook

Área do Playbook	Descrição
Cabeçalho do Playbook	• Aparece na parte superior do playbook. • Mostra o título do playbook e um seletor de fase horizontal que exibe o andamento nas fases do playbook.

Tradução automática

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

Componentes do Playbook

Área do Playbook	Descrição
	• Inclui um filtro que você pode usar para filtrar as atividades pelo usuário atribuído ou o status da atividade. • Inclui o menu Ações do Playbook que você pode usar para selecionar as ações no nível do playbook e no nível da atividade.
Ciclo de vida do Playbook	• Aparece em um painel no lado esquerdo do playbook. • Exibe uma lista das atividades de cada fase. • Com o layout de fase horizontal, você pode expandir ou recolher toda a lista de atividades da fase atual.
Área de trabalho do Playbook	• Aparece no meio do playbook. • Exibe o cartão da atividade atual.
Painel lateral contextual	• Aparece no lado direito do playbook. • Inclui as guias que você pode usar para exibir os seguintes tipos de informações: ◦ Fluxo de atividades de tarefa de caso ou caso. ◦ Informações da faixa de opções, como visão geral do caso, detalhes do cliente, linha do tempo e acordos de nível de serviço (ANS). ◦ Registros relacionados dinâmicos. Para obter mais informações, consulte Registros relacionados dinâmicos .
Cartão de contato de informações do caso	• Informações de contato do constituinte ou empresa que enviou a solicitação. • Aparece em um painel no lado esquerdo do playbook.
Cartão de mapa de solicitação de serviço	• *`Playbook de solicitação de serviços`* **apenas** • Novo componente do layout do playbook baseado em processo. • Aparece após a fase de admissão, se o plug-in sn-geo-map estiver instalado e a chave de API do Google estiver configurada.

Tradução automática

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

Componentes do Playbook

Área do Playbook	Descrição
Cartão de itens recebidos	• *Playbook para licenças e permissões* **apenas** • Aparece no lado esquerdo do playbook. • Mostra licenças/permissões que estão ativas, expiradas e expirando em breve e o tempo restante em cada uma.

Serviços digitais para setor público Playbooks

. Serviços digitais para setor público a plataforma inclui os seguintes playbooks:

Playbook de benefícios sociais

. Playbook de benefícios sociais a aplicação fornece um fluxo de trabalho de ponta a ponta para lidar com solicitações de benefícios sociais enviadas por usuários finais do setor público. A aplicação inclui o seguinte:

- Playbook em pacote que implanta tipos de caso prontos para uso, playbooks, lógica de negócios, SLAs, notificações e muito mais para automatizar o fluxo de trabalho para orquestrar o processoe ajudar os agentes a resolver solicitações de forma mais rápida e eficiente.
- Catálogo personalizável de opções de benefícios sociais pré-criadas que constituintes e empresas podem escolher no Portal de serviços governamentais.
- Modelo de dados extensível por meio de definições de serviço.

Playbook para licenças e permissões

. Playbook para licenças e permissões a aplicação fornece um fluxo de trabalho de ponta a ponta para lidar com solicitações de licença e permissão enviadas por usuários finais do setor público. A aplicação inclui o seguinte:

- Playbook em pacote que implanta tipos de caso prontos para uso, playbooks, lógica de negócios, SLAs, notificações e muito mais para automatizar o fluxo de trabalho para orquestrar o processoe ajudar os agentes a resolver solicitações de forma mais rápida e eficiente.
- Catálogo personalizável de opções de solicitação de licença e permissão pré-criadas que constituintes e empresas podem escolher no Portal de serviços governamentais.
- Modelo de dados extensível por meio de definições de serviço.

Information Request Playbook

. Information Request Playbook a aplicação fornece um fluxo de trabalho de ponta a ponta para lidar com registros públicos e solicitações de informações enviadas por usuários finais do setor público. A aplicação inclui o seguinte:

Tradução automática

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

- Catálogo de serviços de opções de solicitação de informações pré-criadas que constituintes e empresas podem escolher no Portal de serviços do governo.
- Processo de fluxo de trabalho automatizado que os agentes usam para resolver solicitações de informações de forma mais rápida e eficiente.
- Se estiver usando Atribuição avançada de trabalho Um canal de serviço de Solicitação de informações que os administradores podem usar para rotear automaticamente solicitações de informações para agentes designados.

Playbook de solicitação de serviços

. Playbook de solicitação de serviços a aplicação fornece um fluxo de trabalho de ponta a ponta para lidar com solicitações de serviço não emergenciais enviadas por usuários finais do setor público. A aplicação inclui o seguinte:

- Catálogo de serviços de opções de solicitação pré-criadas e não emergenciais que os constituintes e as empresas podem escolher no Portal de serviços do governo.
- Processo de fluxo de trabalho automatizado que os agentes usam para resolver solicitações de serviço não emergenciais com mais rapidez e eficiência.
- Se estiver usando Atribuição avançada de trabalho Um canal de serviço de Solicitação de serviço que os administradores podem usar para rotear automaticamente solicitações de serviço não emergenciais para agentes designados.
- Tópico de conversa do Virtual Agent pré-criado que permite que constituintes e empresas usem o Virtual Agent para enviar solicitações de serviço não emergenciais.

Para obter mais informações sobre como instalar e configurar Playbooks para Serviços digitais para setor público, consulte Configuração da Serviços digitais para setor público.

Como usar o Gestão de concessões

Se você for uma agência governamental, poderá usar Gestão de concessões para Serviços digitais para setor público para configurar e conceder concessões, solicite-as ou ambas.

Subsídios são financiamento financeiro fornecido a indivíduos ou organizações para um propósito específico, geralmente para financiar iniciativas que servem ao bem público.

Gestão de concessões é uma aplicação em pacote, com playbooks e fluxos de trabalho integrados para oferecer suporte ao portfólio de concessão de uma agência em vários níveis.

Os fluxos de trabalho de um tipo de caso e as atividades que você deve concluir para resolver esses casos são descritos no playbook. Usando um playbook, você pode visualizar todo o ciclo de vida do Gestão de concessões fluxo de trabalho de configuração.

Fases do Playbook de configuração do programa de gestão de concessões

Um anúncio de concessão é uma solicitação formal emitida por uma organização de financiamento. Detalha os objetivos, critérios de qualificação, valores de financiamento e procedimentos de candidatura para uma oportunidade de financiamento específica. Gestão de concessões Playbook Walks concede aos gerentes de programa o processo de criação e criação de um anúncio de programa de concessão.

Tradução automática

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

Gestão de concessões A Configuração do programa permite que você configure e gerencie programas de concessão com etapas guiadas para criar, publicar e gerenciar diferentes programas de concessão em sua agência, garantindo a proteção de informações confidenciais com a gestão de acesso baseada em função.

Como outro Serviços digitais para setor público playbooks, este playbook contém quatro fases e várias atividades em cada fase. No entanto, como este playbook foi projetado especificamente para gerentes de programas de concessão criarem novos programas de concessão líquidos, ele orienta o gerente de programa durante o processo de criação de um programa de concessões, desde a definição de detalhes importantes até a definição de orçamento e marcos e sua publicação no Portal de concessões da agência.

Cada programa de concessão cria um registro de modelo de produto.

Gestão de concessões As fases de configuração do programa estão listadas na tabela a seguir.

Fases do playbook

Tarefa	Descrição
Definir programa	Defina os principais detalhes sobre o programa de concessão. As agências estabelecem marcos, membros da equipe do programa interno, critérios de qualificação, orçamentos e principais métricas de desempenho. Os gerentes do programa de concessões definem prazos de revisão de mérito, estrutura de revisão, rubrica de pontuação e a equipe de revisão interna.
Criar anúncio do programa	Criar o anúncio do programa. Defina os formulários obrigatórios, os termos e condições, as categorias de orçamento necessárias e o ponto de contato externo. Fornece a você uma oportunidade de revisar os detalhes da concessão.
Configurar aplicação	Um gerente do programa de subsídios reúne uma aplicação, que inclui critérios de qualificação e triagem, a coleta de dados de informações do candidato, limitações orçamentárias e outras informações cruciais.
Publicar oportunidade	Defina a remoção do anúncio e as datas de fechamento da proposta e publique o anúncio do programa no Portal de gestão de concessões.

Fases do Playbook de admissão e triagem de gestão de concessões

Fluxo de trabalho de proposta de concessões em Serviços digitais para setor público Gestão de concessões fornece um processo estruturado para gerenciar propostas de concessão do envio para a fase de pré-concessão.

Tradução automática

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

Gestão de concessões o fluxo da proposta contém quatro fases e várias atividades em cada fase. Com uma configuração de admissão assistida, incluindo a funcionalidade salvar, retomar e exportar, a Gestão de admissão e triagem de concessões tem como objetivo simplificar a descoberta, a solicitação e o acompanhamento de concessões, com ferramentas para que os agentes simplifiquem a triagem de envios.

. Gestão de concessões As fases de admissão e triagem estão listadas na tabela a seguir.

Fases do playbook

Tarefa	Descrição
Admissão	Defina os principais detalhes sobre o programa de concessão. Os candidatos enviam os formulários obrigatórios e a qualificação é verificada.
Tela	Criar o anúncio do programa. Atua como um ponto de verificação para verificação de qualificação e fornece a você uma oportunidade de revisar os detalhes da concessão.
Avaliação	Definir SMEs externos para revisar e pontuar propostas de concessão. Supervisione pontuações de revisão de mérito, rastreie o status da revisão, atualize ou reatribua revisores para determinar recomendações de financiamento. Aprove a solicitação de um revisor para recusar a tarefa de revisão atribuída. Monitore, revise e gerencie propostas de concessão pontuadas e prepare uma proposta de financiamento alocando um orçamento. Selecione propostas para financiamento ou rejeite-as fornecendo justificativas.
Decisão	As agências prosseguem com as decisões e notificações de prêmio depois que as seleções são feitas e o anúncio de prêmio é publicado no Portal de gestão de concessões. Os gerentes do programa de concessões podem criar documentos de resultados que são usados para notificar os candidatos sobre o status do prêmio de sua proposta de concessão. Os candidatos podem acessar a carta de resultados no portal e confirmar ou recusar o prêmio. Capture o resultado da proposta e feche o registro.

Fases do Playbook de propostas de concessões

Uma proposta de concessão é a apresentação formal preparada por um indivíduo, sem fins lucrativos ou organização que busca financiamento para um projeto ou iniciativa específica. . Gestão de concessões o fluxo de trabalho fornece aos agentes um playbook que os orienta passo a passo na revisão, pontuação e decisão sobre propostas enviadas por

Tradução automática

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

indivíduos para um programa de concessão específico que foi disponibilizado. Concessões "Proposta" e concessões "Aplicação" são usadas de forma intercambiável.

Fases do playbook

Tarefa	Descrição
Admissão	Defina os principais detalhes sobre o programa de concessão. Os candidatos enviam os formulários obrigatórios e a qualificação é verificada.
Tela	Criar o anúncio do programa. Atua como um ponto de verificação para verificação de qualificação e fornece a você uma oportunidade de revisar os detalhes da concessão.
Avaliação	Definir SMEs externos para revisar e pontuar propostas de concessão. Supervisione pontuações de revisão de mérito, rastreie o status da revisão, atualize ou reatribua revisores para determinar recomendações de financiamento. Aprove a solicitação de um revisor para recusar a tarefa de revisão atribuída. Monitore, revise e gerencie propostas de concessão pontuadas e prepare uma proposta de financiamento alocando um orçamento. Selecione propostas para financiamento ou rejeite-as fornecendo justificativas.
Decisão	As agências prosseguem com as decisões e notificações de prêmio depois que as seleções são feitas e o anúncio de prêmio é publicado no Portal de gestão de concessões. Os gerentes do programa de concessões podem criar documentos de resultados que são usados para notificar os candidatos sobre o status do prêmio de sua proposta de concessão. Os candidatos podem acessar a carta de resultados no portal e confirmar ou recusar o prêmio. Capture o resultado da proposta e feche o registro.

Crie um programa de concessão usando a configuração do programa Gestão de concessões para Serviços digitais para setor público

Como gerente de programa de subsídios em uma agência de serviço governamental, use o. Serviços digitais para setor público Gestão de concessões configuração do programapara criar um programa de concessão ou criar um a partir de uma configuração existente.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Espaço configurável do CSM*.
2. Navegar até **Listas** > **Programas de subsídio** e escolha **Novo** .
   Aqui, você tem a opção de criar um programa a partir do modelo padrão ou começar copiando dados e configurações de um programa de concessão existente.
   - Para criar um programa de concessão sem usar configurações pré-existentes, escolha **Novo** .
   - Para copiar dados e configurações de um programa de concessão pré-existente, escolha **Crie um novo programa a partir de um programa existente** . Escolha o programa existente no menu suspenso e selecione **Continuar** .

     Você pode determinar quais campos são copiados para o novo registro do programa de concessão, bem como campos em registros relacionados, incluindo campos padrão. Você pode adicionar ou remover campos facilmente.

   Um novo programa de concessão é criado na tabela Programa de concessão (sn_svc_appl_pgm_mg_grant_program) e o playbook é movido para a fase Definir programa.
3. No formulário, preencha os detalhes do programa de concessão e escolha **Marcar como concluído** para passar para a próxima atividade.
   Um registro de modelo de produto, registro de definição de serviço e item de conteúdo de rascunho do playbook foram criados para o programa de concessão.
4. Defina os membros da sua equipe interna da agência responsáveis por este programa de concessão e, em seguida, passe para a próxima atividade escolhendo **Salvar** . **Marcar como concluído** .
   Esses membros são diferentes dos pontos de contato com os quais os possíveis candidatos podem entrar em contato durante a fase de proposta de concessão. Você adiciona pontos de contato públicos em uma etapa posterior, usando os contatos existentes desta lista.
5. Defina o orçamento total do programa, incluindo a alocação de prêmio e as categorias de orçamento.
   Forneça informações sobre o prêmio e o orçamento do programa. Defina como o orçamento do programa de concessão é dividido em diferentes categorias. Essas informações são usadas para gerenciar o programa e são publicadas como parte da solicitação e proposta.
6. Defina quaisquer marcos-chave internos ou externos para o seu programa e escolha **Marcar como concluído** para passar para a próxima atividade.
   Marcos podem ser editados durante toda a duração do programa.
7. Defina a data de vencimento das tarefas de revisão de mérito e selecione qual estrutura de revisão de mérito e regra de pontuação devem ser usadas para este programa.
   Para criar uma estrutura de pontuação:
   a. Escolha **abra a lista frameworks** .
   b. Escolha **Novo** e insira o nome e a descrição.
   c. Escolha **Enviar** e escolha a nova estrutura no **Estrutura de revisão** campo.
8. Escolha **Marcar como concluído** para passar para a próxima atividade.
9. Defina os usuários que revisarão e pontuarão as propostas para este programa e escolha **Marcar como concluído** para passar para a próxima atividade.

   Você pode atualizar grupos de revisores durante todo o programa conforme necessário.
10. Selecione quais modelos de carta de resultados devem ser usados para notificar os candidatos sobre seus resultados para este programa e escolha **Marcar como concluído** para passar para a próxima atividade.
11. Configure os detalhes do comunicado com as informações que devem ser exibidas na página de anúncio de oportunidade do programa que é mostrada aos candidatos em potencial.

Tradução automática

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

Você deve fornecer uma imagem de faixa, uma sinopse da concessão, um resumo de qualificação e uma descrição da concessão.

Nota:
As informações inseridas na atividade Definir programa também aparecem no comunicado do programa.

12. Escolha **Marcar como concluído** para passar para a próxima atividade.
13. Adicione membros da sua equipe interna que podem ser contatados por candidatos a subsídios.
Esses usuários e suas informações de contato são exibidos publicamente na página de comunicado.
14. Adicione recursos que forneçam informações suplementares sobre este programa, sua agência patrocinadora, impacto ou quaisquer outros detalhes que possam ajudar os candidatos a bolsas a entender melhor esta oportunidade.
15. Escolha **Marcar como concluído** para passar para a próxima atividade.
16. Selecione qual árvore de Decisão assistida deve ser usada na triagem de pré-qualificação do candidato, exibida antes do início da proposta.
Para criar um questionário de triagem de pré-qualificação, escolha **Abra a lista de árvores de decisão** e siga as instruções. Para obter mais informações sobre como criar uma árvore de decisão de qualificação para Gestão de concessões, consulte Configure perguntas de pré-qualificação em Gestão de concessões.
17. Selecione qual estrutura de política condicional (PACE) deve ser usada para filtrar propostas de concessão.
18. Escolha qual formulário de informações do candidato o candidato deve ver na seção Inserir informações do candidato de sua proposta.
Para criar um formulário de informações do candidato, escolha **abra o construtor de formulário** e siga as instruções.
19. **Opcional:** Selecione qual tipo de pessoal é necessário para o candidato incluir na seção Adicionar pessoal principal da proposta.
Os candidatos também podem incluir pessoal adicional de sua escolha.
20. Selecione quais documentos de orçamento e subtotais de orçamento cumulativo os candidatos devem fornecer na seção "Adicionar orçamento de proposta da proposta.
21. Escolha como os candidatos devem fornecer sua narrativa de proposta e o número mínimo de objetivos que eles devem fornecer na atividade "Adicionar narrativa de proposta".
22. Selecione quais formulários PDF adicionais e outros documentos um candidato deve incluir na seção Adicionar formulários obrigatórios de sua proposta.
Pelo menos um documento é necessário para concluir esta atividade. Você também pode criar documentos novos ou editar documentos existentes.
23. Selecione uma avaliação de conformidade para os candidatos concluírem na seção Inserir informações de conformidade da proposta.
As avaliações de conformidade para propostas só podem oferecer suporte a:
    - Perguntas do tipo área de texto e de escolha única
    - Perguntas condicionais adicionais com base em respostas de escolha única

    Para criar um formulário de conformidade, você pode usar o recurso Avaliação inteligente. Para obter mais informações sobre o recurso Avaliação inteligente, consulte Configure o Mecanismo de avaliação inteligente para Gestão de concessões.
24. Selecione quais termos e condições o candidato deve ver na seção "Assinar e enviar" de sua proposta e escolha **Marcar como concluído** para passar para a próxima atividade.
Para criar uma lista de termos e condições, abra a lista Termos e condições.

Tradução automática

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

25. Visualize o comunicado publicado e escolha **Marcar como concluído** para passar para a próxima atividade.
26. Visualize o conteúdo da proposta conforme exibido pelos candidatos no portal e escolha **Marcar como concluído** para passar para a próxima atividade.
27. Envie uma solicitação para a equipe do programa interno ou o diretor do programa de subsídios para revisar e aprovar a proposta de concessão e escolher **Marcar como concluído** para passar para a próxima atividade.
28. Publique o programa de concessão imediatamente ou programe a data em que você deseja que o programa seja exibido ao vivo.
    Configure os seguintes detalhes:
    - **Data de remoção do comunicado** - A data em que a concessão ou o item do catálogo é removido da página de comunicado.
    - **Data de encerramento da proposta** - A data em que a proposta é encerrada.
29. Crie o item do catálogo de concessões e publique a concessão no portal Gestão de concessões escolhendo **Publicar** .

Gerenciar propostas de concessão usando o playbook de propostas de concessões

Você pode usar o playbook de propostas de concessões para revisar as informações fornecidas pelo candidato junto com outros documentos relevantes. Criar e atribuir tarefas de revisão de mérito, alocar orçamentos e propor financiamento.

Nota:
Verifique se o Gestão de concessões proposta, que é separada de Serviços digitais para setor público A aplicação principal, foi instalada e configurada. Para obter instruções, consulte Instalar Gestão de concessões para Serviços digitais para setor público.

O fluxo de trabalho de proposta de concessões fornece um processo estruturado para gerenciar propostas de concessão a partir do envio para a fase de pré-concessão. Começa com a admissão de propostas, em que os candidatos enviam os formulários obrigatórios e a qualificação é verificada. A fase de revisão e avaliação envolve triagem inicial, avaliações técnicas e pontuação para determinar recomendações de financiamento. Depois que as seleções são feitas, as agências prosseguem com as decisões e notificações de prêmio . Por padrão, as fases a seguir estão disponíveis no Gestão de concessões em Espaço configurável do CSM.

- Admissão
- Tela
- Avaliação
- Decisão

Fases em um playbook de proposta de concessões

A experiência do playbook de propostas de concessões começa com a fase de admissão. Esta fase é a fase do playbook padrão para um novo caso de solicitação de programa de concessão. Use esta fase do playbook para coletar informações importantes sobre o candidato, o projeto, o orçamento e o financiamento solicitado e outros documentos relevantes para o projeto. Você também pode solicitar informações adicionais sobre o projeto proposto ou outros dados relacionados à conformidade do candidato.

O playbook continua com a fase Tela. Nesta fase, como gerente do programa de subvenções ou diretor do programa de subvenções, você pode revisar os detalhes da proposta e os documentos necessários da proposta. Depois de verificar os documentos,

Tradução automática

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

você pode atribuir a proposta a si mesmo e rejeitar a proposta ou movê-la para a fase Avaliação.

O playbook continua com a fase Avaliação. Nesta fase, o gerente do programa de concessões seleciona um grupo de revisão e cria tarefas de revisão de mérito para cada pessoa no grupo. O gerente do programa de concessões rastreia as revisões na proposta, monitorando o estado, o sinalizador de pontuação e o tempo restante para concluir a tarefa de revisão. Quando a revisão de mérito é concluída e a proposta de concessões é pontuada e classificada, a atividade de revisão de mérito é concluída automaticamente e avança para **Criar proposta de financiamento** atividade. As informações de financiamento são atualizadas com base nas entradas e envios pelos revisores de mérito. As propostas de concessão são comparadas, os orçamentos são alocados e o gerente do programa de subvenções envia propostas de financiamento ao diretor do programa de subvenções para aprovação posterior ou recusa a proposta junto com os motivos. O status das propostas é atualizado para refletir as decisões do diretor do programa de subsídios e os candidatos são notificados sobre o resultado.

A fase final é a fase Decisão. Nesta fase, você pode criar documentos de resultados que são usados para compor cartas que informam os candidatos sobre os resultados, com opções de modelo para Prêmio, Rejeitado (não qualificado) e Rejeitado (Recusado). O candidato pode optar por confirmar o prêmio ou recusá-lo. O resultado é registrado e o caso é encerrado.

Conclua a fase de admissão em Gestão de concessões

Conclua a fase de admissão como sua primeira etapa no gerenciamento de uma proposta de concessão usando Gestão de concessões.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Nesta fase, um candidato inicia um caso para uma proposta no âmbito de um Programa de Concessão específico. Cada programa é configurado pelo gerente do programa de concessão, que define um conjunto de regras de qualificação. Os candidatos devem responder a essas perguntas como parte do processo de candidatura.

Procedimento

1. No Portal de gestão de concessões, navegue até **Exibir oportunidades** > **Tudo**e selecione o programa de concessões ao qual o candidato deseja se candidatar.
2. Selecione **Inscreva-se agora** .
3. Responda às perguntas de qualificação para confirmar a qualificação do candidato.

   Se o candidato não for qualificado, uma mensagem informando "Você pode não ser qualificado" será exibida. Os candidatos têm a opção de revisar e atualizar suas respostas.
4. Selecione **Iniciar aplicação** para criar um caso para a proposta de concessões.
5. Insira os detalhes do candidato e da organização que está enviando a proposta e selecione **Marcar como concluído** .
6. **Opcional:** Adicione um representante autorizado para atuar como signatário da sua organização.

   (Optional) O contato comercial pode adicionar um contato existente por no **Individual** campo. Os contatos comerciais existentes só poderão ser adicionados se já estiverem associados à empresa/organização. Você pode criar novos contatos adicionando seus

Tradução automática

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

detalhes no formulário. Isso criará um novo contato comercial, que pode ser aprovado por um administrador em uma fase posterior da aplicação. Você pode adicionar vários representantes à aplicação ou deixar esta seção em branco.

7. Insira as informações da proposta e selecione **Marcar como concluído** .

Campo	Descrição
Título do projeto	Insira o título do projeto proposto.
Resumo do Projeto	Forneça um resumo do resumo do projeto.
Data de início do financiamento proposto	Selecione a data de início pretendida para financiamento na entrada de calendário.
Data de término do financiamento proposto	Selecione a data de término prevista para o período de financiamento. Esta data deve ser cronologicamente posterior à data de início.

8. Adicione pelo menos um objetivo do projeto.
   Uma narrativa detalhada pode ser inserida no texto ou fornecida por meio de um carregamento de arquivo.
9. Criar um produto final.
10. Adicione a equipe principal necessária à aplicação.
11. Forneça informações sobre o orçamento que será usado para seu projeto, incluindo alocações e documentos relevantes.
    Insira o orçamento total necessário no campo Total do orçamento solicitado. O valor inserido não pode exceder o limite definido pelo gerente do programa de concessão. Aloque orçamento para cada categoria em Totais de orçamento cumulativo. A soma dos valores da categoria deve corresponder ao orçamento total solicitado. Quando os valores cumulativos da categoria corresponderem ao orçamento total solicitado, o orçamento total alocado aparecerá em verde.
12. Carregue todos os outros documentos necessários.
13. Carregue cartas de intenção, memorandos de entendimento ou outros documentos relevantes que demonstrem parcerias ou colaborações para o seu projeto.
14. Adicione anexos opcionais para fornecer contexto adicional do projeto proposto, como anexos, imagens e dados estendidos.
    Você pode deixar esta seção em branco.
15. Revise a aplicação em sua totalidade e corrija todos os erros antes de enviar a aplicação.
    Você pode editar qualquer informação de atividades anteriores selecionando no ícone de lápis ao lado de cada atividade. Você pode exportar os detalhes da aplicação para um formato PDF usando **Exportação** botão.
16. Encerre a proposta de concessões.
    A assinatura do candidato pode ser digitada ou desenhada. Os termos e condições também podem ser modificados e ajustados.
17. Selecione **Enviar** para roteá-lo para o agente e movê-lo para **Triagem** fase.
    O caso é movido para **Revisão** e **Admissão** a fase está marcada como concluída.

Conclua a fase de tela em Gestão de concessões

Conclua a fase Tela como sua segunda etapa no gerenciamento de uma proposta de concessão usando Gestão de concessões.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nesta fase, como gerente do programa de subvenções ou diretor do programa de subvenções, você pode revisar os detalhes da proposta e os documentos necessários da proposta. Depois de verificar os documentos, você pode atribuir a proposta a si mesmo e rejeitar a proposta ou movê-la para a fase Avaliação. Os detalhes do caso inseridos pelo constituinte na fase de admissão são exibidos para o agente em uma exibição acordeão para uma experiência de revisão abrangente.

Procedimento

1. Revise as informações coletadas durante a fase de admissão e confirme se as informações estão completas e corretas.

   Se o agente estiver selecionando o caso em uma fila não atribuída, ele verá a opção para **Atribuir a mim** , que atualizará o estado do caso **Novo** . **Triagem** . Se o caso for atribuído automaticamente, eles verão a opção para **Marcar como concluído** .

2. Corrija todos os erros antes de enviar a aplicação e selecione **Marcar como concluído** .
   Selecione o ícone de lápis para navegar de volta para uma atividade da fase de admissão que precisa ser corrigida. Se a proposta precisar ser rejeitada, selecione **Rejeitar aplicação** para atualizar o estado do caso **Novo** . **Triagem com falha** Movendo-o diretamente para Decisão.

3. Revise os resultados da triagem de qualificação e selecione **Marcar como concluído** se não houver mudanças a serem feitas.
   Com base nas respostas fornecidas, o sistema determina se o candidato atende aos critérios de qualificação e os classifica como qualificado ou não qualificado. Os resultados são consolidados e exibidos nesta etapa para que o agente revise.

4. Revise a lista de contatos inserida em **Adicionar representantes autorizados** atividade.
   A lista de contatos só será exibida se o contato ainda não existir no sistema e uma solicitação de aprovação de contato for encaminhada para o administrador, que pode aceitar ou rejeitar por meio de Gestão de concessões espaço. O caso continua depois que o administrador responde à solicitação. Esta atividade será ignorada automaticamente se não houver novos contatos para aprovar. Para obter informações sobre como aprovar uma solicitação de registro de contato, consulte Aprove o registro de um novo contato comercial ou organização no Portal de gestão de concessões.

5. **Opcional:** Se a solicitação de aprovação for rejeitada, você poderá revisar o motivo por trás da rejeição e:
   - Selecione para fechar o caso **Rejeitar aplicação** movendo o estado do caso para **Falha na triagem** e a fase para **Decisão** . O estado da tarefa de caso da atividade Aprovar novos contatos é movido para **Encerrado** .
   - Faça mudanças e solicite novas aprovações. Edições podem ser feitas no **Adicionar representante autorizado** e a nova solicitação de aprovação serão enviadas.

6. **Opcional:** Se a solicitação de aprovação for aprovada, selecione **Marcar como concluído** , para fechar a tarefa do caso, ou **Rejeitar aplicação** para rejeitar a aplicação e fechar o caso.

7. Revise e verifique os arquivos e a documentação de suporte anexados à aplicação.
   Aqui, você pode sinalizar documentos para verificação adicional, solicitar documentos adicionais ou encerrar o caso movendo-o diretamente para Decisão.

8. Selecione **Marcar como concluído** depois que todos os documentos forem verificados e todos os documentos sinalizados forem resolvidos.

9. Selecione **Mover para Avaliação** quando a triagem estiver concluída.

Resultado

Agora, o caso é movido para **Avaliação** fase.

Tradução automática

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

Conclua a fase Avaliação

Conclua a fase Avaliação como sua terceira etapa no gerenciamento de uma proposta de concessão usando Gestão de concessões.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A avaliação consiste em duas tarefas: Conduzir revisões de mérito e criar proposta de financiamento. Na fase de avaliação, o gerente do programa de subsídios supervisiona, rastreia e gerencia as revisões em toda a proposta.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável do Customer Service Management**.
2. Navegar até **Listas** > **Propostas de concessão** e selecione **Minhas propostas de concessão** .
3. Selecione a proposta de concessão e navegue até **Avaliação** .
4. Em **Conduzir revisões de mérito** tarefa, selecione o grupo de revisores no menu suspenso e selecione **Criar tarefas** .
   Uma tarefa de revisão é criada para cada um dos revisores do grupo de revisão selecionado. Os grupos de revisores são criados pelo gerente do programa de concessões durante a fase de configuração de concessão.
5. Revise ou edite os revisores e selecione **Atualizar tarefas de revisão** .
   O gerente do programa de concessões pode editar o grupo de revisores a qualquer momento antes que qualquer tarefa de revisão seja concluída.
6. Atribua as tarefas de revisão e notifique os revisores selecionados selecionando as tarefas de revisão e selecione **Tarefas de versão** .
   O estado das tarefas de revisão selecionadas agora está Em andamento e os revisores recebem notificações no Portal de serviços do revisor.
7. Revise e gerencie as tarefas de revisão de mérito nas propostas de concessão selecionando **Exibir todos os revisores deste programa** E alterne para a exibição do espaço selecionando o ícone Detalhes do registro .
8. Mova todas as tarefas de revisão selecionadas de volta para o estado Rascunho selecionando **Estado de redefinição** .
   Se algum dos revisores do grupo recusar a revisão, o gerente do programa de concessões será notificado e poderá cancelar essa revisão e mover a tarefa de revisão para a próxima fase. Como alternativa, o gerente do programa de concessões atribui um novo grupo de revisão, que reinicia o processo de revisão.

   Quando todas as tarefas de revisão estiverem concluídas, o playbook avançará automaticamente para **Criar recomendação de financiamento** tarefa.

   O gerente do programa de concessões pode rastrear o andamento do status do financiamento e exibir o orçamento solicitado, o orçamento alocado e a classificação com base na pontuação da revisão de mérito.
9. Em **Criar proposta de financiamento** revise e gerencie as propostas de financiamento selecionando **Exibir proposta de financiamento** .
   Todas as propostas pontuadas aparecem em **Proposta de financiamento** junto com as classificações e os detalhes do orçamento.
10. Na lista de propostas pontuadas, selecione uma ou mais propostas para executar uma destas ações:

Tradução automática

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

- Recusar financiamento e forneça um motivo selecionando **Recusar** .
- Exiba a página Proposta de financiamento da qual você pode alocar orçamento, enviar as propostas e notificar o diretor do programa de subsídios para aprovação adicional selecionando **Adicionar à proposta**

11. Como diretor do programa de subsídios, exiba as propostas de financiamento no Espaço configurável do CSM navegando até **Lista** > **Minhas Aprovações**.
12. Na lista de propostas de financiamento disponíveis, na qualidade de diretor do programa de subvenções, selecione uma ou mais propostas para realizar uma das seguintes ações:
    - Recusar financiamento e forneça um motivo selecionando **Rejeitar** .
    - Conceda a concessão selecionando **Aprovar** .

Resultado
Quando o diretor do programa de subsídios aprova a proposta de financiamento, a fase de avaliação é concluída e a proposta de concessão avança para a fase de decisão.

Conclua a fase Decisão em Gestão de concessões

Conclua a fase Decisão como sua última etapa no gerenciamento de uma proposta de concessão usando Gestão de concessões.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A decisão consiste em duas tarefas: Criar documentos de resultados e Resultado de registro. Na fase Decisão, o gerente do programa de concessões cria cartas ou modelos de documento que são usados para informar os candidatos sobre o status da proposta e os candidatos podem exibir seus resultados e confirmar ou recusar a concessão concedida.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável do Customer Service Management**.
2. Navegar até **Listas** > **Propostas de concessão** e selecione **Minhas propostas de concessão** .
3. Selecione a proposta de concessão e navegue até **Decisão** .
4. Em **Criar carta de resultados** tarefa, selecione **Carta de resultados** e insira os detalhes, como datas, prazo de resposta e o motivo da decisão.
   As cartas de resultados selecionadas pelo gerente do programa de concessões durante a fase de configuração são atualizadas e prontas para envio.
5. Atualize o resumo da revisão de mérito selecionando **Resumo da revisão de mérito** guia.
   Somente se uma proposta for recusada ou concedida, o **Resumo da revisão de mérito** está disponível.
6. Atualize os modelos de documento selecionados selecionando **Atualizar documento** .
7. Selecione **Marcar como concluído** .
   As letras de resultados são criadas e concluídas e o playbook avança automaticamente para **Resultado do registro** tarefa. A proposta de concessão passa do estado Rascunho para o estado Pronto para liberação.
8. Em **Resultado do registro** tarefa, exiba a lista de todas as propostas para o programa de concessão junto com os números de tarefa para cada um dos registros de proposta de concessão no **Avisos de resultado** selecionando **exibir registro do programa** .
9. Selecione **Resultados da versão** .
   Você só poderá liberar os resultados se todas as propostas de concessão estiverem no estado Pronto para liberação. As tarefas são movidas do estado Pronto para liberação para o estado Encerrado e um e-mail é

Tradução automática

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

acionado para o candidato sobre os resultados. O candidato pode exibir os resultados fazendo login no portal do candidato e confirmando ou recusando o prêmio antes do prazo.

Em **Resultado do registro** , o código de resolução é preenchido automaticamente com base no status do prêmio, como:

- Não qualificado
- Recusado por agência
- Nenhuma resposta do candidato
- Subsídio reconhecido
- Gratificação recusada pelo candidato

O resultado da proposta de concessão é registrado e encerrado.

10. Insira as anotações de resolução e selecione **Fechar** .

Usando o Portal de serviços do revisor

O Portal de serviços do revisor pode ser acessado pelos revisores de mérito para revisar suas tarefas de revisão de mérito atribuídas. Os revisores podem revisar as informações da proposta de concessão disponíveis em várias guias no portal e pontuar a proposta. As pontuações são baseadas na estrutura de revisão e na rubrica selecionadas pelo gerente do programa de concessões durante a configuração do programa.

O portal de serviço do revisor está disponível para agentes externos ou revisores para exibir suas tarefas de revisão de mérito e pontuar as propostas de concessão. As pontuações geradas são baseadas na estrutura de revisão e na rubrica de pontuação selecionadas pelo gerente do programa de concessões durante a configuração do programa. No portal de serviço do revisor, os revisores de mérito podem enviar pontuações ou recusar a revisão, fornecendo os motivos apropriados. O gerente do programa de concessões é notificado sobre as decisões do revisor de mérito no portal Gestão de concessões.

Revise e pontue uma proposta de concessão usando o Portal de serviços do revisor

Como revisor de mérito, você pode revisar as propostas de concessão quanto à viabilidade, impacto e alinhamento com os objetivos do programa de concessão. Os revisores podem pontuar propostas como parte da fase de avaliação do Serviços digitais para setor público Gestão de concessões Usando o Portal de serviços do revisor.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os revisores podem pontuar propostas como parte da fase de avaliação do Serviços digitais para setor público Gestão de concessões Usando o Portal de serviços do revisor.

Procedimento

1. Faça login no Portal de serviços do revisor.
   Todas as tarefas de revisão aparecem em **Minhas tarefas de revisão** junto com o estado da tarefa, a pontuação e a data da última atualização.
   - Para exibir suas tarefas de revisão, navegue até **Meu trabalho** > **Minhas revisões**.
   - Para exibir tarefas de revisão de um programa de concessão específico do qual você está participando, navegue até **Meu trabalho** > **Meus programas de subsídio**.
2. Expanda as categorias em **Pontuação** guia.

Tradução automática

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

Pontuação é a guia padrão que aparece. Selecione outras guias para exibir informações sobre a proposta de concessão.

3. Selecione uma pontuação no menu suspenso e forneça comentários sobre justificativa, pontos fortes e preocupações para cada uma das categorias e selecione **Salvar** .
   Para obter mais informações sobre a rubrica de pontuação, selecione o artigo da base de conhecimento listado em **Rubrica** .
4. Selecione **Enviar** para concluir a revisão ou selecione **Recusar revisão** e forneça um motivo.
   A avaliação foi concluída com sucesso e o status da tarefa de revisão é atualizado para **Concluído** , junto com a pontuação, acionando uma notificação para o gerente do programa de concessões.

Resultado

Agora, a proposta é encaminhada para o gerente do programa de concessões para avaliação adicional e ele pode aprovar ou recusar a proposta.

Crie uma proposta de financiamento para um Programa de Subsídios usando o Playbook de propostas de concessões

Como gerente do programa de concessões, você pode criar uma proposta de financiamento para um programa de concessão diretamente no Espaço de concessões depois que as propostas forem pontuadas e compartilhá-la com o diretor do programa de concessões para confirmação final.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As propostas de concessão são pontuadas pelos revisores de mérito.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável do Customer Service Management** > **Lista**.
2. Selecionar **Programas de subsídio** > **Meus programas de subsídio** > **.**
3. Selecione o programa de concessão para o qual você deseja criar uma proposta de financiamento, depois que as propostas forem pontuadas.
4. Selecione as propostas que você deseja financiar.
   acesso a todas as informações relevantes, incluindo pontuações finais, orçamentos solicitados, classificação e muito mais. Qualquer proposta de concessão não selecionada nesta atividade será marcada automaticamente como "Propor recusa"

   Nota:
   O gerente do Programa de Submissões também tem a opção de criar a proposta de financiamento, determinando quais propostas recusar. Para fazer isso, selecione as propostas que você deseja recusar individualmente ou por meio de uma ação em massa.

5. Adicione as aplicações desejadas à proposta e defina o prêmio monetário para cada uma.
   À medida que você atualiza os números, os gráficos Alocação de orçamento e Tipo de candidato são atualizados instantaneamente, fornecendo uma representação visual em tempo real de cada seleção.
6. Selecione **Enviar proposta** Encaminhar a proposta para o diretor do programa de concessão para revisão.
7. Forneça uma justificativa para o motivo pelo qual as propostas selecionadas devem ser financiadas.
   A proposta de financiamento agora está enviada e aguardando aprovação. Você ainda pode exibir as propostas pontuadas e acessar a área restrita de proposta de financiamento, mas a maioria dos campos é somente leitura.

Tradução automática

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

8. O caso passa para a fase Decisão depois que a proposta de financiamento é aprovada.
   Caso contrário, o caso será reencaminhado de volta para o Gerente do Programa de Concessões, onde ele poderá reenviar uma proposta de financiamento modificada.

Adicione pontos de contato a um Programa de concessão

Como agente ou gerente, você pode adicionar membros da sua equipe interna do programa a uma lista de pontos de contato para permitir que eles sejam contatados pelos candidatos a subsídios. Esta lista é exibida na página de comunicado do programa de concessões.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Adicionar uma pessoa criará um registro de atribuição de recurso em que o campo de recurso (user_resource) é uma referência a um registro de usuário (sys_user). A referência da função do recurso será adicionada à lista de pontos de contato.

Para garantir que um usuário possa ser adicionado como um ponto de contato, certifique-se de que o usuário tenha o. **pps_resource** e um registro de perfil de funcionário (sn_employee_profile). Para obter informações sobre como criar um perfil de funcionário, consulte.

Nota:
Os pontos de contato só podem ser adicionados do registro da lista de equipe interna. Para adicionar membros ao registro da lista de equipe interna, consulte Crie um programa de concessão usando a configuração do programa Gestão de concessões para Serviços digitais para setor público.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável do Customer Service Management** > **Lista**.
2. Selecionar **Programas de subsídio** > **Meus programas de subsídio** > **.**
3. Navegar até **Tudo** > **Funções de Recurso do Usuário**.
4. Adicione um registro para o usuário desejado e defina a função do recurso como **Ponto de contato** .
5. Verifique se o usuário aparece no registro resource_role do ponto de contato, bem como na atividade Playbook de propostas.

Como usar o Playbook de benefícios sociais

Se você for um agente ou gerente de caso de benefícios sociais, poderá usar Playbook de benefícios sociais para Serviços digitais para setor público para gerenciar e resolver solicitações de benefícios sociais.

. Playbook de benefícios sociais aparece automaticamente em **Playbook** quando você cria um caso de solicitação de benefícios sociais usando Espaço configurável do CSM. Um playbook usa um fluxo de trabalho e o divide em várias fases ou raias. Cada fase em um playbook inclui uma ou mais atividades, ou etapas, para você concluir. As fases também podem incluir atividades automatizadas, como o envio automático de um e-mail para um cliente quando uma fase ou atividade é concluída. Ao usar um playbook, você pode:

- Exiba as fases e as atividades do playbook.
- Selecione uma atividade e execute o trabalho para concluir essa atividade.
- Marque uma atividade como concluída e passe para a próxima atividade ou fase.
- Conclua as fases e atividades para resolver o caso.

Tradução automática

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

Os fluxos de trabalho de um tipo de caso e as atividades necessárias para resolver esses casos estão no playbook. Usando um playbook, você pode visualizar todo o ciclo de vida do fluxo de trabalho de solicitação de informações.

Fases do playbook

Como outro Serviços digitais para setor público Este playbook contém quatro fases (admissão, revisão, processo e decisão) e várias atividades em cada fase. Abaixo está um diagrama ilustrando a base Playbook de benefícios sociais fluxo de trabalho. Este fluxo de trabalho pode ser modificado por um administrador para corresponder a um caso de uso de benefícios sociais específicos.

. Playbook de benefícios sociais as fases estão listadas na tabela a seguir.

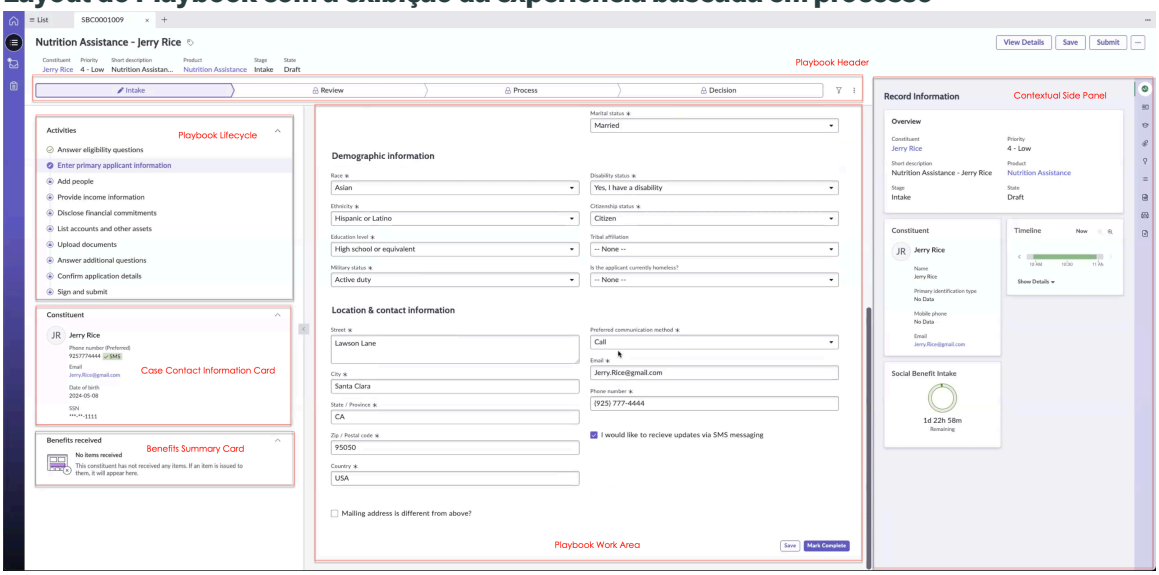
Fases do playbook

Tarefa	Descrição
Admissão	Orienta você durante o processo de criação de registro capturando os detalhes da solicitação de benefícios sociais e atribuindo-a ao agente certo.
Revisão	Atua como um ponto de verificação para verificação de qualificação e fornece a você uma oportunidade de revisar os detalhes do caso.
Processo	Orienta você nas atividades para execução de solicitações de benefícios sociais.
Decisão	Captura e comunica a decisão e as próximas etapas para o constituinte e quaisquer outros agentes ou partes envolvidas.

Layout do Playbook

A figura a seguir mostra os componentes que você pode ver em Playbook de benefícios sociais espaço.

Layout do Playbook com a exibição da experiência baseada em processo



Tradução automática

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

Componentes do Playbook

Área do Playbook	Descrição
Cabeçalho do Playbook	• Aparece na parte superior do playbook. • Mostra o título do playbook e um seletor de fase horizontal que exibe o andamento nas fases do playbook. • Inclui um filtro que você pode usar para filtrar as atividades pelo usuário atribuído ou o status da atividade. • Inclui o menu Ações do Playbook que você pode usar para selecionar as ações no nível do playbook e no nível da atividade.
Ciclo de vida do Playbook	• Aparece em um painel no lado esquerdo do playbook. • Exibe uma lista das atividades de cada fase. • Com o layout de fase horizontal, você pode expandir ou recolher toda a lista de atividades da fase atual.
Área de trabalho do Playbook	• Aparece no meio do playbook. • Exibe o cartão da atividade atual.
Painel lateral contextual	• Aparece no lado direito do playbook. • Inclui as guias que você pode usar para exibir os seguintes tipos de informações: ◦ Fluxo de atividades de tarefa de caso ou caso. ◦ Informações da faixa de opções, como visão geral do caso, detalhes do cliente, linha do tempo e acordos de nível de serviço (ANS). ◦ Registros relacionados dinâmicos. Para obter mais informações, consulte Registros relacionados dinâmicos .
Cartão de contato de informações do caso	• Informações de contato do constituinte ou empresa que enviou a solicitação. • Aparece em um painel no lado esquerdo do playbook. • Exibe o método de comunicação preferencial indicado pelo candidato.

Tradução automática

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

Componentes do Playbook

Área do Playbook	Descrição
	• Permite que um agente inicie um rascunho de e-mail diretamente do espaço do playbook selecionando o endereço de e-mail do candidato. • Exibe o tipo de identidade fornecido pelo candidato, SSN, carteira de motorista, Medicare ou número de identificação do estado.
Cartão de itens recebidos	• Aparece no lado esquerdo do playbook. • Mostra licenças/permissões que estão ativas, expiradas e expirando em breve e o tempo restante em cada uma.
Cartão de política de ritmo	• Aparece no painel lateral contextual durante a atividade Propor decisão da fase do processo. • Fornece aos agentes informações adicionais sobre os critérios de qualificação por meio de um link para um artigo da base de conhecimento correspondente que contém o texto completo da política.

Resolver um caso de benefícios sociais usando Playbook de benefícios sociais

Você pode usar playbooks para criar casos e concluir as tarefas e atividades necessárias para resolver tipos específicos de casos.

Nota:
Verifique se o Playbook de benefícios sociais, que é separada de Serviços digitais para setor público A aplicação principal, foi instalada e configurada. Para obter instruções, consulte Instale e configure o. Playbook de benefícios sociais aplicação.

Por padrão, as fases a seguir estão disponíveis para você como um agente de serviço governamental no Playbook de benefícios sociais em Espaço configurável do CSM.

- Admissão
- Revisão
- Processando
- Decisão

Fases do caso em Playbook de benefícios sociais

. Playbook de benefícios sociais a experiência começa com **Admissão** fase. Esta fase é a fase do playbook padrão para um novo caso de solicitação de benefícios sociais.

Use esta fase do playbook para coletar e confirmar informações sobre o candidato, o programa de benefício social que está sendo solicitado e se o candidato está qualificado para este tipo de programa de benefício social. Você também pode solicitar informações

Tradução automática

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

adicionais do candidato nesta fase, carregar documentos adicionais, adicionar beneficiários adicionais e agendar uma entrevista, se necessário.

Se o caso foi enviado por um constituinte por meio de Portal de serviços de governança, o constituinte poderá carregar documentos, revisar os benefícios propostos e responder a solicitações de entrevista antes que o caso continue. No final da fase de admissão, os agentes devem revisar e verificar as informações fornecidas antes de prosseguir.

O playbook continua com **Revisão** fase. Nesta fase, os agentes devem revisar e verificar as informações fornecidas, verificar os documentos de suporte e credenciais (e sinalizar qualquer um para acompanhamento), verificar se há solicitações duplicadas e configurar as entrevistas necessárias para a aprovação do programa de benefício social. Você pode mover o caso para a próxima fase quando todos os documentos tiverem sido verificados e não houver tarefas de caso pendentes.

O playbook continua com **Processo** fase. Nesta fase, o agente propõe sua decisão. O caso pode ser roteado para um agente de nível superior, que pode avaliar toda a aplicação, criar tarefas de caso adicionais, solicitar ou realizar entrevistas adicionais, adicionar ou solicitar informações adicionais ou simplesmente aprovar ou negar com base nas informações fornecidas. Quando as solicitações de informações adicionais e tarefas de caso em aberto forem concluídas e todos os agentes chegarem a uma decisão, o caso será movido para **Decisão** fase.

A fase final do Playbook de benefícios sociais. **Decisão** fase, em que o status da decisão é retransmitido ao constituinte. O status da aplicação de benefício social é alterado para **Concedido** e o programa de benefício social pode ser encaminhado para o constituinte. Uma notificação é enviada ao candidato por meio de Portal de serviços de governança, informando que sua aplicação foi aprovada.

Conclua a fase de admissão em Playbook de benefícios sociais

Conclua a fase de admissão como sua primeira etapa na resolução de um caso usando Playbook de benefícios sociais.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.relationship_agent, sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent, sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.agency_agent

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM, navegue até **Listas** > **Benefícios sociais** > **Tudo**.
2. Selecione **Novo** para criar um caso.
3. Selecione **Criar caso** .
   . Playbook de benefícios sociais abre e inicia a primeira atividade para coletar os detalhes da solicitação e determinar a qualificação para os benefícios sociais oferecidos por sua agência.
4. No cartão de atividade Responder perguntas de qualificação, confirme a qualificação do candidato usando as perguntas de qualificação e selecione **Verifique a qualificação** .
   O cartão de benefícios exibirá a possível elegibilidade para cada um dos benefícios sociais oferecidos pela agência. Um agente pode revisar os detalhes do caso para fazer uma determinação final.
5. Se o candidato estiver qualificado para o benefício associado à aplicação aberta no momento, selecione **Iniciar aplicação** .
   Se o candidato não estiver qualificado para o benefício associado à aplicação aberta no momento, a aplicação não poderá avançar. O cartão de benefícios exibe outros programas de benefícios sociais para os quais o candidato pode estar qualificado, além ou em vez do benefício associado à aplicação aberta no momento.

Tradução automática

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

6. No formulário, preencha os campos com as informações pessoais e financeiras do candidato primário, incluindo CPF, informações demográficas, local e informações de contato.
7. **Opcional:** Marque a caixa de seleção se o cliente tiver indicado que prefere ser contatado por SMS.
8. Selecione **Marcar como concluído** para continuar para a próxima atividade.
9. **Opcional:** Adicione todas as pessoas que também receberiam benefícios junto com o candidato primário. Você pode adicionar mais de um. Pessoas relacionadas podem incluir cônjuges, dependentes, filhos, membros da residência ou qualquer pessoa que possa estar recebendo benefícios junto com o solicitante primário.
10. Selecione **Marcar como concluído** para passar para a próxima atividade.
11. **Opcional:** Se alguém na residência do candidato tiver uma fonte de renda, selecione **Sim** e no formulário, preencha os campos.
    Se ninguém na residência do candidato tiver uma fonte de renda, selecione **Não** .
12. **Opcional:** Se alguém na residência do candidato tiver contribuições antes dos impostos em qualquer uma de suas receitas atuais, selecione **Sim** e insira quaisquer contribuições antes dos impostos que afetam a renda da residência do candidato.
    Se ninguém na residência do candidato tiver contribuições antes dos impostos, selecione **Não** .
13. Selecione **Marcar como concluído** para passar para a próxima atividade.
14. **Opcional:** Se alguém na residência do candidato tiver despesas ou compromissos financeiros, selecione **Sim** .
    Se ninguém na residência do candidato tiver despesas ou compromissos financeiros, selecione **Não**
15. **Opcional:** No formulário, preencha os campos, fazendo isso para cada item de despesa.
    Você pode adicionar mais de um. Selecione **Adicionar item** para adicionar várias despesas à lista.
16. Selecione **Marcar como concluído** para passar para a próxima atividade.
17. Se alguém na residência do candidato tiver contas financeiras, ativos ou recursos, selecione **Sim** e no formulário, preencha os campos.
    Você pode adicionar mais de um. Selecione **Adicionar item** para adicionar várias despesas à lista. Se ninguém na residência do candidato tiver contas financeiras, ativos ou recursos, selecione **Não** .
18. Selecione **Marcar como concluído** para passar para a próxima atividade.
19. Carregue todos os documentos de suporte que verificam a identidade do candidato e de todas as partes relacionadas ou forneça contexto adicional para sua solicitação.
    Um caso é criado com as informações que o agente forneceu sobre o candidato até o momento e agora é roteado de volta para o candidato por meio de Portal de serviços de governança. Lá, eles podem carregar quaisquer documentos de identidade, credenciais ou documentação de suporte aplicáveis necessários para sua aplicação. O caso continua depois que o candidato carrega esses documentos. A documentação necessária varia de acordo com a solicitação.
20. Depois que o candidato tiver carregado a documentação de suporte por meio de Portal de serviços de governança, revise o(s) anexo(s) e selecione **Marcar como concluído** para passar para a próxima atividade.
21. No formulário, selecione as opções que melhor descrevem o histórico criminal do candidato, as preferências de comunicação e as necessidades de acessibilidade.
22. Selecione **Marcar como concluído** para passar para a próxima atividade.
23. Revise a aplicação em sua totalidade e corrija todos os erros antes de enviar a aplicação.
24. Selecione **Assinatura da solicitação** para solicitar uma assinatura do constituinte por meio de **Assine e envie** atividade no Portal de serviços de governança.
    Se o constituinte não responder, você poderá mover esta aplicação diretamente para **Decisão** fase, em que o caso pode ser encerrado.

Tradução automática

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

Depois que o constituinte concluir o. **Assine e envie** atividade por meio de Portal de serviços de governança, o caso é movido automaticamente para a próxima atividade.

25. **Opcional:** Selecione **Inscreva-se agora** usar as informações da aplicação atual para se candidatar a outros programas de benefícios sociais para os quais o candidato pode ser qualificado.
Você pode se inscrever para mais de um. Cada nova aplicação é aberta em uma nova guia do navegador. A opção para criar um caso anexado expira após um período especificado.
Um caso secundário de Benefícios sociais é anexado ao caso da aplicação de benefício original e o cartão de benefício é atualizado com base no status da nova aplicação.

26. **Opcional:** Selecione **Ignorar** para ignorar esta atividade.
O estado do caso da aplicação de benefício adicional muda para "Não enviado". Um novo caso não pode mais ser criado e anexado à aplicação primária.

27. Selecione **Marcar como concluído** uma vez que as aplicações desejadas são enviadas.
O caso é movido para **Revisão** e **Admissão** a fase está marcada como concluída.

Conclua a fase Revisão em Playbook de benefícios sociais

Conclua a fase Revisão como sua segunda etapa na resolução de um caso usando Playbook de benefícios sociais.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.relationship_agent, sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent, sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.agency_agent

Procedimento

1. Revise as informações coletadas durante a fase de admissão e confirme se as informações estão completas e corretas.

   Se o agente estiver selecionando o caso em uma fila não atribuída, ele verá a opção para **Atribuir a mim** . Se o caso for atribuído automaticamente, eles verão a opção para **Marcar como concluído** .

2. Corrija todos os erros antes de enviar a aplicação e selecione **Marcar como concluído** .
Selecione o ícone de lápis para navegar de volta para uma atividade da fase de admissão que precisa ser corrigida.

3. Verifique se não há aplicações de benefício duplicadas para o candidato primário e selecione **Marcar como concluído** .

4. Revise e verifique os arquivos e a documentação de suporte anexados à aplicação.
Aqui, você pode sinalizar documentos para verificação adicional, solicitar documentos adicionais ou encerrar o caso movendo-o diretamente para Decisão.

5. Selecione **Marcar como concluído** depois que todos os documentos forem verificados e todos os documentos sinalizados forem resolvidos.

6. Selecione uma data e hora no menu suspenso para recomendar um intervalo de entrevista se uma entrevista for necessária para processar a aplicação e selecione **Solicitar entrevista**
Agora, a entrevista é encaminhada para o candidato, que pode aceitar, rejeitar ou responder à solicitação de entrevista por meio de Portal de serviços de governança. O caso continua depois que o candidato responde à solicitação. Se uma entrevista não for necessária, selecione **Ignorar** .

7. Selecione **Mover para o processo** quando a entrevista estiver concluída.

Resultado

Agora, o caso é movido para **Processo** fase.

Tradução automática

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

Conclua a fase do processo em Playbook de benefícios sociais

Conclua a fase do processo como sua terceira etapa na resolução de um caso usando Playbook de benefícios sociais.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.relationship_agent, sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent, sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.agency_agent

Procedimento

1. Revise a avaliação de qualificação calculada automaticamente e o cartão de resumo de benefícios, que usa as informações da aplicação como entrada para fornecer orientação sobre o valor do benefício para o qual um candidato pode se qualificar.
   Este mecanismo utiliza informações como renda familiar total, ativos possuídos, despesas etc. como entradas no cálculo.
2. Selecione **Concessão** ou **Negar** No menu suspenso Decisão proposta para propor uma decisão para o caso de benefícios sociais do candidato.
3. Insira uma justificativa para a decisão proposta na caixa de descrição e selecione **Propor decisão** .
   O caso agora é roteado para um agente de aprovação. A fase do processo será concluída automaticamente quando a decisão for aprovada.

Resultado

A fase do processo está concluída e o caso é movido para a fase Decisão.

Conclua a fase Decisão em Playbook de benefícios sociais

Conclua a fase Decisão como sua última etapa na resolução de um caso usando Playbook de benefícios sociais.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.relationship_agent, sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent, sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.agency_agent

Procedimento

1. Insira o código de resolução e a causa.
2. Insira anotações de resolução descrevendo a decisão do caso para o candidato ou outros usuários na lista de observação do caso.
3. Marque a caixa de seleção para **Adicione anotações de resolução aos comentários** se essas anotações devem ser mostradas ao candidato.
4. Selecione **Fechar** para fechar e resolver o caso.
   Uma notificação é enviada ao candidato informando que a solicitação foi concluída.

Adicione um beneficiário a uma aplicação de benefícios sociais em Playbook de benefícios sociais

Como agente, você pode adicionar vários beneficiários a uma solicitação existente de benefícios sociais. Os candidatos, ou os representantes de um candidato, também podem adicionar beneficiários adicionais a uma aplicação por meio do Portal de serviços de governança. Beneficiários são pessoas que compartilham o domicílio ou estão relacionadas com o candidato que se beneficiará da assistência que está sendo fornecida.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM, navegue até **Listas** > **Benefícios sociais** > **Tudo**.
2. Selecione **Novo** para criar um caso.
3. Selecione **Criar caso** .
4. No cartão de atividade Responder perguntas de qualificação, confirme a qualificação do candidato usando as perguntas de qualificação e selecione **Verifique a qualificação** .
5. Se o candidato estiver qualificado para o benefício associado à aplicação aberta no momento, selecione **Iniciar aplicação** .
6. No formulário, preencha os campos com as informações pessoais e financeiras do candidato primário, incluindo CPF, informações demográficas, localização e informações de contato, e selecione **Marcar como concluído** para continuar para a próxima atividade.
7. Adicione todas as pessoas que também receberiam benefícios junto com o candidato primário.
   Você pode adicionar mais de um. Pessoas relacionadas podem incluir cônjuges, dependentes, filhos, membros da residência ou qualquer pessoa que possa estar recebendo benefícios junto com o solicitante primário.
8. Selecione **Marcar como concluído**.

Como usar o Playbook para licenças e permissões

Se você for uma licença e permitir agente ou gerente de caso, poderá usar Playbook para licenças e permissões para Serviços digitais para setor público para gerenciar e resolver solicitações de licenças e permissões.

Um playbook fornece orientação passo a passo durante o ciclo de vida de um caso de solicitação de licença e permissões.

. Playbook para licenças e permissões aparece automaticamente em **Playbook** quando você cria um caso de solicitação de licença e permissão usando Espaço configurável do CSM.
Um playbook usa um fluxo de trabalho e o divide em várias fases ou raias. Cada fase em um playbook inclui uma ou mais atividades, ou etapas, para você concluir. As fases também podem incluir atividades automatizadas, como o envio automático de um e-mail para um cliente quando uma fase ou atividade é concluída. Ao usar um playbook, você pode:

- Exiba as fases e as atividades do playbook.
- Selecione uma atividade e execute o trabalho para concluir essa atividade.
- Marque uma atividade como concluída e passe para a próxima atividade ou fase.
- Conclua as fases e atividades para resolver o caso.

Os fluxos de trabalho de um tipo de caso e as atividades necessárias para resolver esses casos estão no playbook. Usando um playbook, você pode visualizar todo o ciclo de vida do fluxo de trabalho de solicitação de informações.

Fases do playbook

Como outros playbooks do PSDS, este playbook contém quatro fases (ou seja, admissão, revisão, processo e decisão) e várias atividades em cada fase. Abaixo está um diagrama ilustrando o fluxo de trabalho do playbook de licença e permissão de base. Este fluxo de trabalho pode ser modificado para corresponder a um caso de uso de licença/permissão específico.

Tradução automática

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

. Playbook para licenças e permissões as fases estão listadas na tabela a seguir.

Fases do playbook

Tarefa	Descrição
Admissão	Orienta você durante o processo de criação de registro capturando os detalhes da solicitação de licença e permissão e atribuindo-a ao agente certo.
Revisão	Atua como um ponto de verificação para casos duplicados e fornece a você uma oportunidade de revisar os detalhes do caso.
Processo	Orienta você nas atividades para a execução da solicitação de licença e permissão.
Decisão	Captura e comunica os documentos e as informações ao constituinte e a quaisquer outros agentes ou partes envolvidas.

Layout do Playbook

Um playbook é composto por várias áreas, incluindo o ciclo de vida do playbook, a área de trabalho do playbook e o painel lateral contextual. A exibição de atividade determina como as fases e atividades aparecem no playbook.

A exibição de atividade padrão do Playbook para licenças e permissõesÉ a exibição da experiência baseada em processo. Esta exibição, que é mostrada no exemplo a seguir, mostra informações do constituinte ou de negócios e informações de tarefa do caso na vanguarda da área de trabalho do playbook conforme você trabalha nela.

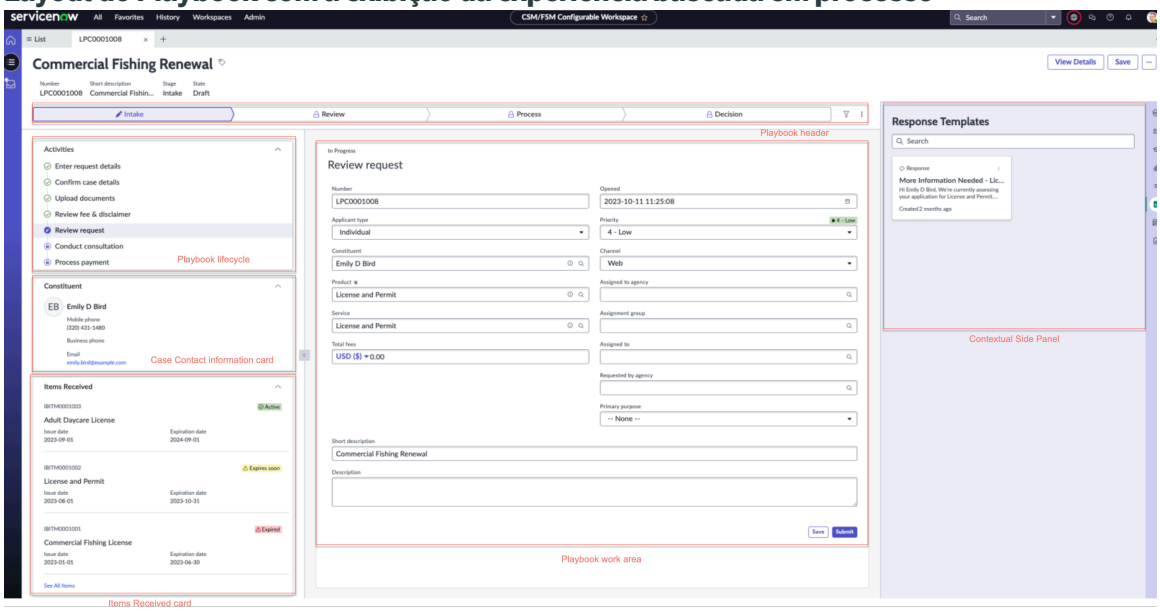
O layout do playbook baseado em processo mostra os seguintes recursos:

- Um seletor de fase horizontal que fornece ao agente uma exibição completa de todo o processo e onde ele está nesse processo. Os agentes podem usar o seletor de fase para rastrear o andamento geral conforme trabalham nos casos.
- Registre informações no lado esquerdo da página, como as informações de contato que estão sempre disponíveis.
- Registros relacionados no painel lateral contextual compatíveis com o componente de registros relacionados dinâmicos.

Tradução automática

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

Layout do Playbook com a exibição da experiência baseada em processo



A tabela a seguir mostra os componentes que você pode ver no Playbook para licenças e permissões espaço.

Componentes do Playbook

Área do Playbook	Descrição
Cabeçalho do Playbook	• Aparece na parte superior do playbook. • Mostra o título do playbook e um seletor de fase horizontal que exibe o andamento nas fases do playbook. • Inclui um filtro que você pode usar para filtrar as atividades pelo usuário atribuído ou o status da atividade. • Inclui o menu Ações do Playbook que você pode usar para selecionar as ações no nível do playbook e no nível da atividade.
Ciclo de vida do Playbook	• Aparece em um painel no lado esquerdo do playbook. • Exibe uma lista das atividades de cada fase. • Com o layout de fase horizontal, você pode expandir ou recolher toda a lista de atividades da fase atual.
Área de trabalho do Playbook	• Aparece no meio do playbook. • Exibe o cartão da atividade atual.

Tradução automática

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

Componentes do Playbook

Área do Playbook	Descrição
Painel lateral contextual	• Aparece no lado direito do playbook. • Inclui as guias que você pode usar para exibir os seguintes tipos de informações: ○ Fluxo de atividades de tarefa de caso ou caso. ○ Informações da faixa de opções, como visão geral do caso, detalhes do cliente, linha do tempo e acordos de nível de serviço (ANS). ○ Registros relacionados dinâmicos. Para obter mais informações, consulte Registros relacionados dinâmicos .
Cartão de contato de informações do caso	• Informações de contato do constituinte ou empresa que enviou a solicitação. • Aparece em um painel no lado esquerdo do playbook.
Cartão de itens recebidos	• Aparece no lado esquerdo do playbook. • Mostra licenças/permissões que estão ativas, expiradas e expirando em breve e o tempo restante em cada uma.

Resolver um caso de licença e permissão usando Playbook para licenças e permissões

Você pode usar playbooks para criar casos e concluir as tarefas e atividades necessárias para resolver tipos específicos de casos.

Nota:
Verifique se o Playbook para licenças e permissões, que é separada de Serviços digitais para setor público A aplicação principal, foi instalada e configurada. Para obter instruções, consulte Instale e configure o. Playbook para licenças e permissões aplicação.

Por padrão, as fases a seguir estão disponíveis para você como um agente de serviço governamental no Playbook para licenças e permissões em Espaço configurável do CSM.

- Admissão
- Revisão
- Processando
- Decisão

Fases do caso em Playbook para licenças e permissões

. Playbook para licenças e permissões a experiência começa com **Admissão** fase. Esta fase é a fase do playbook padrão para um novo caso de solicitação de licença e permissão.

Tradução automática

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

Use esta fase do playbook para coletar e confirmar informações sobre o solicitante, a licença ou permissão que está sendo solicitada, se o solicitante está qualificado para este tipo de licença ou permissão e se está isento das taxas associadas à licença ou permissão. Você também pode solicitar informações adicionais do solicitante nesta fase, carregar documentos adicionais, adicionar comentários adicionais, adicionar partes relacionadas e programar uma consulta por meio das anotações de trabalho.

Se o caso foi enviado por um constituinte por meio de Portal de serviços de governança, o constituinte poderá carregar documentos e revisar as taxas e isenções de responsabilidade associadas à aplicação de licença ou permissão antes que o caso continue. No final da fase de admissão, os agentes devem inserir detalhes sobre o pagamento que foi processado ou dispensado.

O playbook continua com **Revisão** fase. Nesta fase, você pode fazer a solução de problemas inicial do caso, verificar documentos de suporte e credenciais e configurar as inspeções necessárias para aprovação de licença ou permissão. Você pode mover o caso para a próxima fase quando os detalhes forem fornecidos nas anotações de trabalho nas inspeções (ordens de serviço em aberto ou trabalho realizado durante) ou na verificação de documentos.

O playbook continua com **Processo** fase. Nesta fase, o caso pode ser roteado para um agente de nível superior, que pode avaliar toda a solicitação de licença ou permissão, aprovar uma isenção de taxa, criar tarefas de caso, solicitar ou executar inspeções adicionais e adicionar ou solicitar informações adicionais.

Quando as solicitações de informações adicionais e tarefas de caso em aberto forem concluídas, o caso será movido para **Propor decisão** atividade. Informações adicionais podem ser solicitadas ao solicitante a qualquer momento durante esta fase. Depois que a decisão, geralmente feita por um agente de nível superior, é proposta, ela é encaminhada para o agente original, que pode solicitar ou executar suas próprias inspeções adicionais e adicionar ou solicitar mais informações. Este agente tem a opção de confirmar ou vetar a proposta de decisão do outro agente.

A fase final do Playbook para licenças e permissões. **Decisão** fase. Na fase Decisão, o status da licença ou permissão é alterado para **Concedido** e a licença ou permissão pode ser gerada e roteada para o constituinte. Uma notificação é enviada ao solicitante informando que a licença ou permissão foi obtida e que a licença ou permissão solicitada foi gerada digitalmente no playbook e entregue por meio do Portal de serviços de governança.

O solicitante pode aceitar ou rejeitar a licença ou permissão. Se o solicitante aceitar o resultado, o caso será encerrado automaticamente. Se o solicitante rejeitar a solução, o caso será reaberto e o agente deverá propor outro resultado. Uma solicitação de licença ou permissão também pode ser aprovada condicionalmente ou negada. O agente pode especificar o motivo nas anotações de trabalho.

Conclua a fase de admissão em Playbook para licenças e permissões

Conclua a fase de admissão como sua primeira etapa na resolução de um caso usando Playbook para licenças e permissões.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.relationship_agent, sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent, sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.agency_agent

Tradução automática

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

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM, navegue até **Listas** > **Solicitações de licença e permissão** > **Tudo**.
2. Selecione **Novo** para criar um caso.
3. Selecione **Licença/permissão geral** No menu suspenso Serviço, e. **Nova solicitação de licença/permissão** No menu suspenso Tipo de caso.
4. Selecione **Criar caso** .
   . Playbook para licenças e permissões abre e inicia a primeira atividade para coletar os detalhes da solicitação.
5. No cartão de atividade Inserir detalhes da aplicação, confirme a qualificação do candidato e selecione **Continuar** .
6. No formulário, preencha os campos com as informações de contato do solicitante e os detalhes da solicitação.
7. Em Representação, marque a caixa de seleção para **Solicitando em nome de outra pessoa** .
8. Insira o nome do constituinte ou negócio para o qual o solicitante está enviando a aplicação em nome e selecione **Salvar** .

   Nota:
   Todos os co-candidatos de licença/permissão devem ter uma conta de contato comercial associada à sua empresa para serem incluídos em uma aplicação de licença/permissão. Cada contato pode criar uma conta registrando-se no Portal de serviços de governança ou um agente de serviço governamental pode criar um registro de contato comercial para eles. Para obter informações sobre como os agentes podem criar um registro de contato comercial a partir de informações inseridas em uma aplicação de licença e permissão, consulte Crie uma conta de contato comercial a partir de dados da aplicação de licença ou permissão.

9. **Opcional:** Selecione qualquer complemento, como endossos de permissão.
   Você pode adicionar mais de um. O preço da licença ou permissão varia de acordo com cada seleção ou combinação de seleções.
10. Revise as taxas associadas às escolhas do solicitante.
    O total da taxa muda dinamicamente com base nas opções selecionadas. Se o constituinte ou solicitante estiver isento de taxa, selecione **Isenção de taxa** e insira uma justificativa para reivindicar uma isenção para eles.
11. Selecione **Enviar** para passar para a próxima atividade.
12. Adicione outras partes relacionadas.
    As partes relacionadas podem incluir parceiros de negócios, gerentes ou qualquer contato de negócios que possa precisar de acesso a esta licença/permissão. Eles devem ser contatos já registrados em Portal de serviços de governança e associados ao seu negócio.
13. Selecione **Marcar como concluído** para mover para **Carregar documentos** atividade.
14. Carregue todos os documentos que verificam a identidade do solicitante e da parte relacionada ou fornecem contexto adicional para sua solicitação.
    Um caso é criado com as informações de solicitação de licença ou permissão e todas as partes relacionadas e agora é roteado para o constituinte por meio de Portal de serviços de governança, onde eles podem carregar quaisquer documentos de identidade, credenciais ou documentação de suporte aplicáveis necessários para esta solicitação de licença/permissão. O caso continua depois que o constituinte carrega esses documentos. A documentação necessária varia de acordo com a solicitação.
15. Depois que o constituinte tiver carregado a documentação de suporte, revise os anexos e selecione **Marcar como concluído** para mover para **Revise Taxas e isenção de responsabilidade** atividade.
    Novamente, o caso é roteado para o constituinte por meio de Portal de serviços de governança, onde eles podem carregar documentos de justificativa de isenção de taxa, se aplicável, ou outra documentação de

Tradução automática

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

suporte necessária para esta solicitação de licença/permissão. O caso continua depois que o constituinte carrega esses documentos e reconhece as taxas e isenções de responsabilidade.

16. Depois que o constituinte reconhece as taxas e isenções de responsabilidade, o caso é movido para a fila, onde pode ser retirado por outro agente em sua agência, que revisará a solicitação e fornecerá opções de compromisso para a consulta de licença ou permissão.
17. Selecione **Marcar como concluído** confirmar que você revisou a solicitação.
18. Insira os horários disponíveis nas anotações de trabalho.
19. Selecione **Consulta programada**
    Novamente, o caso é roteado para o constituinte por meio de Portal de serviços de governança, em que podem aceitar ou rejeitar os horários propostos para uma consulta de entrevista ou inspeção.
20. Após a consulta, insira anotações relevantes sobre o caso nas anotações de trabalho e selecione **Marcar como concluído** para passar para a próxima atividade.
21. Pagamento.
22. Selecione **Mover para Revisão** .
    O caso é movido para **Revisão** e **Admissão** a fase está marcada como concluída.

Conclua a fase Revisão em Playbook para licenças e permissões

Conclua a fase Revisão como sua segunda etapa na resolução de um caso usando Playbook para licenças e permissões.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.relationship_agent, sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent, sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.agency_agent

Procedimento

1. Revise os arquivos anexados ao caso e confirme se o solicitante incluiu os documentos necessários para validar sua identidade marcando as caixas associadas ao tipo de documento.
2. Selecione **Marcar como concluído**.
3. Selecione todas as isenções que se aplicam ao caso e selecione **Marcar como concluído** .
   Se nenhuma isenção se aplicar ao caso, selecione **Nenhum código de isenção aplicável** .
4. Execute uma das ações a seguir, dependendo de você ter solicitações concluídas semelhantes ou vinculadas.

5. Estime as taxas associadas a esta solicitação usando o avaliador de taxa.
   O avaliador de taxa só pode ser executado uma vez.
6. Insira detalhes sobre a estimativa de taxa nas anotações de trabalho e selecione **Aprovação de taxa de solicitação** .
   Se o solicitante se qualificar para uma isenção de taxa, insira essas informações aqui. A estimativa de taxa agora é enviada para o faturamento para ser aprovada. Depois que a estimativa de taxa for aprovada, marque a etapa como concluída.
7. Selecione **Enviar para aprovação do solicitante** para enviar a estimativa de taxa ao solicitante.

   Esta atividade será marcada automaticamente como concluída depois que o solicitante aprovar a taxa e o caso será movido para a atividade Processar pagamento.

8. Verifique se o pagamento foi enviado e selecione **Mover para o processo** .
   A fase Revisão está concluída e o caso é movido para a fase Processo.

Tradução automática

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

Conclua a fase do processo em Playbook para licenças e permissões

Conclua a fase do processo como sua terceira etapa na resolução de um caso usando Playbook para licenças e permissões.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.relationship_agent, sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent, sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.agency_agent

Procedimento

1. Carregue os documentos necessários para preencher esta solicitação selecionando **Novo documento** ou **Vincular documento** .
2. Mova para a próxima atividade selecionando **Preparar para revisão** .
3. Insira anotações de trabalho adicionais ou detalhes necessários para revisão jurídica e selecione **Enviar para revisão jurídica** .
   Uma tarefa de caso agora é criada e atribuída ao grupo de atribuição de Revisão jurídica para aprovação. Se os documentos carregados forem rejeitados durante a revisão jurídica, talvez você precise fazer mudanças e solicitar uma revisão novamente ou mover o caso diretamente para a fase Decisão.
4. Após a conclusão da revisão jurídica, selecione **Marcar como concluído** .
   O caso é movido para a atividade Pré-lançamento de revisão final, em que os documentos e detalhes da solicitação são revisados pelo grupo de atribuição da Equipe de revisão final.
5. Depois que os documentos forem aprovados pela Equipe de revisão final, selecione **Mover para Decisão** .
   A fase do processo está concluída e o caso é movido para a fase Decisão.

Conclua a fase Decisão em Playbook para licenças e permissões

Conclua a fase Decisão como sua última etapa na resolução de um caso usando Playbook para licenças e permissões.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.relationship_agent, sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent, sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.agency_agent

Procedimento

1. Insira anotações de trabalho para o cliente ou outros usuários na lista de observação de casos e selecione **Versão** para liberar as informações para o solicitante.
2. **Opcional:** Se o solicitante optou por ser notificado por e-mail, nas anotações de trabalho, verifique se o aviso foi enviado por e-mail e selecione **Marcar como concluído** .
3. **Opcional:** Se o solicitante optou por ser notificado por telefone, nas anotações de trabalho, verifique se o aviso foi enviado por telefone e selecione **Marcar como concluído** .
4. Revise o código de resolução e as anotações de resolução e selecione **Propor solução** .
   Todas as tarefas do caso devem ser encerradas antes que um agente possa propor uma solução para o caso. Uma notificação é enviada ao constituinte que informa que a solicitação foi concluída. O constituinte pode aceitar ou rejeitar a proposta. Se o constituinte aceitar a proposta, o caso será encerrado automaticamente. Se o constituinte rejeitar a solução, o caso será reaberto e o agente deverá propor outro resultado.

Rastreie solicitações de licença e permissão usando Playbook para licenças e permissões

Rastreie todas as solicitações de licença e permissão atribuídas a você ou a outros agentes em sua agência governamental usando Playbook para licenças e permissões.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent e sn_gsm.service_manager, sn_gsm_lic_prmt.case_task_agent, sn_gsm_lic_prmt.case_task_agent, sn_gsm_lic_prmt.government_service_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você seleciona um caso, um formulário é aberto com as seguintes seções:

- Um registro de atividade no caso, incluindo anexos adicionados ou quaisquer interações entre o solicitante e o agente de caso de solicitação de licença e permissão.
- Tarefas ou ações que precisam ser realizadas por parte do usuário, como aceitar ou rejeitar um resultado de caso.
- Os detalhes do caso, incluindo informações de contato, o número do caso e a fase e o status do caso.
- Todos os arquivos anexados.

Procedimento

1. Abra o. Playbook para licenças e permissões Navegando até Listas no Espaço configurável do CSM.
2. Navegue até **Solicitações de licença e permissão** e selecione **Todos** .
3. Na seção Solicitações de licença e permissão, selecione uma lista descrita na tabela a seguir.

Listas de solicitação de licença e permissão

Lista	Descrição
Tudo	Todos os casos de solicitação de licença e permissão aos quais o agente tem acesso.
Meus Casos	Todos os casos de solicitação de licença e permissão atribuídos ao agente.
Meus abertos	Casos em aberto atribuídos ao agente de caso de solicitação de licença e permissão.
Não atribuído para meu grupo	Casos que pertencem a qualquer um dos grupos do agente de caso de solicitação de licença e permissão, mas não foram atribuídos a um agente.

Crie uma solicitação de licença e permissão em nome de um constituinte ou empresa

Os agentes de serviço do governo podem criar solicitações em nome de constituintes ou negócios do Portal de serviços de governança. Os constituintes também podem criar e enviar solicitações de licença/permissão em nome de outra pessoa por meio do Portal de serviços de governança.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.relationship_agent, sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent, sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.agency_agent

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM, navegue até **Listas** > **Solicitações de licença e permissão** > **Tudo**.
2. Selecione **Novo** para criar um caso.
3. Selecione **Licença/permissão geral** No menu suspenso Serviço, e. **Nova solicitação de licença/permissão** No menu suspenso Tipo de caso.
4. Selecione **Criar caso** .

Tradução automática

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

. Playbook para licenças e permissões abre e inicia a primeira atividade para coletar os detalhes da solicitação.

5. Em **Insira os detalhes da aplicação** cartão de atividade, confirme a qualificação do candidato e selecione **Continuar** .
6. No formulário, preencha os campos com as informações de contato do solicitante e os detalhes da solicitação.
7. Em Representação, marque a caixa de seleção para **Solicitando em nome de outra pessoa** .
8. Insira o nome do constituinte ou negócio para o qual o solicitante está enviando a aplicação em nome e selecione **Salvar** .

Nota:
Todos os co-candidatos de licença/permissão devem ter uma conta de contato comercial associada à sua empresa para serem incluídos em uma aplicação de licença/permissão. Cada contato pode criar uma conta registrando-se no Portal de serviços de governança ou um agente de serviço governamental pode criar um registro de contato comercial para eles. Para obter informações sobre como os agentes podem criar um registro de contato comercial a partir de informações inseridas em uma aplicação de licença e permissão, consulte Crie uma conta de contato comercial a partir de dados da aplicação de licença ou permissão.

9. **Opcional:** Selecione qualquer complemento, como endossos de permissão.
   Você pode adicionar mais de um. O preço da licença ou permissão varia de acordo com cada seleção ou combinação de seleções.
10. Revise as taxas associadas às escolhas do solicitante.
    O total da taxa muda dinamicamente com base nas opções selecionadas. Se o constituinte ou solicitante estiver isento de taxa, selecione **Isenção de taxa** e insira uma justificativa para reivindicar uma isenção para eles.
11. Selecione **Enviar** para passar para a próxima atividade.
12. Adicione outras partes relacionadas.
    As partes relacionadas podem incluir parceiros de negócios, gerentes ou qualquer contato de negócios que possa precisar de acesso a esta licença/permissão. Eles devem ser contatos já registrados em Portal de serviços de governança e associados ao seu negócio.
13. Selecione **Marcar como concluído**.

Resultado

Um caso é criado com as informações de solicitação de licença ou permissão e todas as partes relacionadas e agora é roteado para o constituinte por meio de Portal de serviços de governança. Em Portal de serviços de governança, os agentes podem carregar quaisquer documentos de identidade, credenciais ou documentação de suporte aplicáveis necessários para esta solicitação de licença/permissão. O caso continua depois que o constituinte carrega esses documentos.

Usando o painel lateral contextual em Playbook para licenças e permissões

O painel lateral contextual fornece as ferramentas que podem ajudá-lo a pesquisar e resolver problemas sobre seus casos.

O painel lateral contextual no Espaço configurável do CSM fornece acesso a informações que podem ajudá-lo a resolver casos de solicitação de licença e permissão.

Ele inclui uma coluna de ícones que você pode selecionar para acessar diferentes tipos de informações.

A tabela a seguir mostra as guias que você deve ver no painel lateral contextual em Playbook para licenças e permissões.

Tradução automática

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

Guias do painel lateral contextual

Campo	Descrição
Ícone Informações do registro 	Informações relevantes sobre um registro. Em Playbook para licenças e permissões, A faixa de opções exibe as informações do registro, os detalhes do constituinte, a linha do tempo do caso e os acordos de nível de serviço (ANS) ativos e inativos. Para obter mais informações sobre como exibir informações sobre a faixa de opções nos playbooks, consulte Exibindo as informações da faixa de opções em Playbook para licenças e permissões.
Ícone de fluxo de atividades 	Capacidade de se comunicar com os solicitantes e fazer anotações internas sobre o trabalho que é feito em um registro.
Ícone de anexos ()	Capacidade de anexar conteúdo da base de conhecimento a uma resposta ao solicitante no fluxo de atividades.
Ícone Registros relacionados dinâmicos ()	Registros relacionados no painel lateral contextual que mudam dinamicamente com base no contexto do registro atual ou da atividade do playbook.
Ícone de modelo de e-mail ()	Conteúdo reutilizável para a linha de assunto e o corpo da mensagem das notificações por e-mail.
Ícone de modelo ()	Conteúdo padrão relacionado à resolução do problema. Para criar um modelo, selecione o ícone de modelo  .

Use modelos de resposta em Playbook para licenças e permissões

Responda a casos usando os modelos de resposta no painel lateral contextual em Espaço configurável do CSM. Bons modelos economizam tempo, eliminando o trabalho repetitivo. Os modelos de resposta substituem o texto estático por detalhes da aplicação de licença/permissão.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent ou sn_gsm.service_manager, sn_gsm.case_task_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Selecionando o ícone de modelos de resposta  mostra as mensagens reutilizáveis que você pode copiar e colar em casos e tarefas de caso.

Em Playbook para licenças e permissões Modelos de resposta substituem o texto estático por detalhes da aplicação de licença/permissão, como:

Tradução automática

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

- Nome do contato comercial ou constituinte
- Número da aplicação de licença/permissão
- Data de envio da aplicação de licença/permissão
- Descrição resumida
- Informação de endereço
- Atribuição a

Para obter informações sobre como criar modelos de resposta, consulte Criar ou modificar um modelo de resposta .

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM abra uma tarefa de solicitação de informações.
2. No painel lateral contextual, selecione o ícone de modelos de resposta para exibir uma lista dos modelos disponíveis.
3. No painel lateral Modelos de resposta, pesquise um modelo.
4. Selecione um modelo e selecione **Cópia** para copiar o modelo para a área de transferência.
   Cole o texto do modelo no **Anotações de trabalho** ou **Comentários adicionais** campo.

Usando o fluxo de atividades em Playbook para licenças e permissões

Você pode acessar o fluxo de atividades no painel lateral contextual em Espaço configurável do CSM depois de criar um registro de solicitação de licença e permissão usando Playbook para licenças e permissões. O fluxo de atividades permite que você se comunique com os solicitantes e faça anotações internas sobre o trabalho que é feito em um registro, facilitando a retransmissão e o rastreamento de informações.

Usando o fluxo de atividades

Você pode usar um fluxo de atividades para se comunicar com os solicitantes e rastrear informações em um registro. O fluxo de atividades é atualizado quando a atividade atual no playbook é atualizada.

Você pode acessar o fluxo de atividades selecionando o ícone de fluxo de atividades ( ) no painel lateral contextual.

Tarefas do agente no fluxo de atividades

A tabela a seguir lista as tarefas que você pode executar no fluxo de atividades.

Tarefas do agente

Tarefa	Descrição
Exibir publicações do caso ou da tarefa do caso	Atividade atual na área de trabalho do playbook que determina as informações exibidas no fluxo de atividades. Role pelas publicações na seção Atividade para exibir as informações do caso ou da tarefa.

Tradução automática

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

Tarefas do agente

Tarefa	Descrição
	Na parte superior do fluxo de atividades, selecione **Caso** ou **Tarefa** para alternar as exibições.
Adicione anotações de trabalho ou comentários	Na seção Compor: 1. Selecione **Anotações de trabalho** ou **Comentários** atividade. 2. Adicione as informações ao campo de texto. 3. Selecione **Publicar anotações de trabalho** ou **Publicar comentários** . A publicação é adicionada à seção Atividade. As anotações de trabalho internas são privadas e só podem ser vistas para outros agentes. Os comentários externos ficam visíveis para agentes e solicitantes.
Filtrar ou pesquisar publicações	Na parte superior da seção Atividade, selecione o ícone de filtro ( ) para exibir as seleções de filtro: • **Tipos de publicação:** Selecione os tipos de publicações a serem exibidas, como anotações de trabalho ou anexos. • **Mudanças de campo:** Selecione os campos para os quais você deseja exibir as publicações somente nesses campos. • **Sinalizado:** Habilite este botão para exibir as publicações que foram sinalizadas como importantes. • **Conjuntos de filtros** : Selecione dois ou mais filtros nesta lista. PESQUISE todas as publicações de atividade selecionando o ícone de pesquisa ( ).
Classificar publicações	Classifique as publicações da mais recente para a mais antiga ou da mais antiga para a mais recente selecionando o ícone de classificação ( )
Expandir e recolher publicações	Expanda e recolha publicações selecionando o ícone Mais opções (•••):

Tradução automática

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

Tarefas do agente

Tarefa	Descrição
	• **Expandir todas as publicações** Expande as publicações para exibir detalhes adicionais. • **Recolher todas as publicações** Retorna as publicações ao estado anterior.

Exibindo os registros dinâmicos relacionados em Playbook para licenças e permissões

Você pode exibir os registros relacionados dinâmicos no painel lateral contextual do playbook em Espaço configurável do CSM. Esses registros mudam dinamicamente com base no registro atual ou na atividade do playbook.

Usando registros relacionados em Playbook para licenças e permissões

Você pode exibir, pesquisar e classificar os registros no **Registros relacionados** no painel lateral contextual depois de criar um registro de solicitação de licença e permissão.

. **Registros relacionados** exibe os registros relacionados que mudam dinamicamente com base no contexto do registro atual ou da atividade do playbook. Os registros que são exibidos no **Registros relacionados** depende das seguintes configurações:

- Os contextos e definições de registro relacionados que foram configurados para um registro ou atividade do playbook.
- As permissões de acesso do agente aos dados.

Diferentes registros relacionados aparecem com base em cada fase e etapa do playbook. Nas fases Admissão e Revisão, o agente deve ver Solicitações de licença/permissão encerradas semelhantes para que possa comparar o resultado de solicitações semelhantes. Nas fases Processo e Decisão, os agentes devem ver todas as tarefas de caso em aberto que estão impedindo que o caso passe para a próxima etapa ou seja resolvido e encerrado.

Tipos de registros relacionados

Os registros relacionados aparecem na lista como um cartão somente leitura. O conjunto inicial de registros exibidos na lista é determinado pelo tipo de registro selecionado no filtro na parte superior da lista. Dependendo da configuração do registro relacionado para o registro de origem ou atividade do playbook, você pode ver os seguintes tipos de registros relacionados:

- ANS
- Escalações
- Bloqueado Por
- Tarefas de caso em aberto
- Solicitações de licença/permissão semelhantes
- E-mails
- E-mails de rascunho
- Documentos

Tradução automática

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

- Aprovações
- Lacunas de conhecimento
- Base de instalação
- Base de conhecimento anexada
- Solicitações
- Interações
- Casos Relacionados
- Informações de tratamento especial
- Compromissos
- Grupos Relacionados

Personalizando a exibição de registros relacionados

A tabela a seguir lista as opções de personalização para a exibição de registros relacionados.

Personalizando a exibição de registros relacionados

Tarefa	Descrição
Exiba os registros relacionados no painel lateral contextual	Ícone Registros relacionados (Que você pode selecionar para exibir a lista Registros relacionados. Registros relacionados aparecem como um formato de cartão na lista. O conjunto inicial de registros exibidos na lista é determinado pelo tipo de registro selecionado no filtro na parte superior da lista.
Selecione o tipo de registro relacionado a ser exibido	Filtro na parte superior da lista Registros relacionados, onde você pode selecionar o tipo de registros relacionados a serem exibidos. Você também pode usar o filtro para ver a seleção atual. Para obter mais informações, consulte Personalize a exibição de registros relacionados em Playbook de solicitação de serviços.
PESQUISE a lista de registros relacionados	Campo de pesquisa na parte superior da lista Registros relacionados para executar uma pesquisa de texto. Os registros que correspondem ao texto de pesquisa são realçados. Para obter mais informações, consulte Personalize a exibição de registros relacionados em Playbook de solicitação de serviços.
Abra um registro relacionado em uma subguia	Cartão na lista Registros relacionados que você pode usar para abrir o registro em uma subguia no registro primário. Na subguia, você pode exibir os detalhes do registro e executar as ações disponíveis.

Tradução automática

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

Personalizando a exibição de registros relacionados

Tarefa	Descrição
Abra a lista de registros relacionados em uma exibição de lista em uma subguia	Ícone de exibição de lista ( ) para exibir os registros relacionados em uma exibição de lista em uma subguia no registro primário.
Crie um novo registro para a lista relacionada selecionada	Novo registro para o tipo de registro selecionado no momento na lista Registros relacionados. Esta ação abre um novo formulário de registro em uma subguia no registro primário.

Exibindo as informações da faixa de opções em Playbook para licenças e permissões

Você pode exibir as informações sobre a faixa de opções no painel lateral contextual em Espaço configurável do CSM. A faixa de opções exibe as informações importantes sobre o caso, como as informações do registro da solicitação de informações, os detalhes de contato do constituinte e a linha do tempo do caso.

Selecione o ícone de informações do registro (no painel lateral contextual para exibir as informações sobre a faixa de opções.

Você pode ver as informações sobre os campos no painel lateral contextual na tabela a seguir.

Campos da faixa de opções do painel lateral contextual

Campo	Definição
Informações de registro	Número do registro do caso, descrição resumida, fase, estado.
Cartão de visão geral do solicitante	Detalhes sobre o constituinte e o contato do caso.
Linha do tempo	Resumo cronológico das atividades do caso, incluindo as mudanças de estado do caso e as interações entre o agente e o constituinte/negócio. Você também pode ver quanto tempo o agente e o usuário gastaram no caso.
ANS	Acordos de nível de serviço (ANS) ativos para o caso, incluindo o tempo restante, o estado do ANS e quaisquer violações.

Adicione várias partes a um registro em Playbook para licenças e permissões

Como agente do governo, você pode adicionar outros contatos comerciais ou constituintes a uma aplicação de licença ou permissão.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.relationship_agent, sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent, sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.agency_agent

Procedimento

1. Abra o. Playbook para licenças e permissões Navegando até Listas no Espaço configurável do CSM.
2. Navegue até **Solicitações de licença e permissão** e selecione **Todos** .
3. Abra o caso de solicitação de licença ou permissão ao qual você deseja adicionar várias partes relacionadas.

Tradução automática

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

Nota:
As partes relacionadas só podem ser editadas se o caso estiver em **Admissão** ou **Revisão** fase.

4. Navegue até **Adicionar partes relacionadas** Atividade na fase de admissão de Playbook para licenças e permissões.
5. Selecione **Adicionar parte relacionada** .
6. Selecione o Tipo e a responsabilidade da parte relacionada no menu suspenso e insira o nome do contato no campo Contato para pesquisar contatos existentes que correspondam a este nome.

Nota:
Todos os co-candidatos de licença/permissão devem ter uma conta de contato comercial para serem incluídos em uma solicitação de licença/permissão. Cada contato pode criar uma conta registrando-se no Portal de serviços de governança ou um agente de serviço governamental pode criar um registro de contato comercial para eles. Para obter informações sobre como os agentes podem criar um registro de contato comercial a partir de informações inseridas em uma aplicação de licença e permissão, consulte Crie uma conta de contato comercial a partir de dados da aplicação de licença ou permissão.

7. Selecione **Save** (Salvar).
8. Repita as etapas de 5-7 a 5 para adicionar quantas partes relacionadas forem necessárias.
9. Selecione **Marcar como concluído**.

Crie uma conta de contato comercial a partir de dados da aplicação de licença ou permissão

Use as informações de contato de partes relacionadas inseridas em uma licença ou aplicação de permissão para criar contas de contato comercial.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.relationship_agent, sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent, sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.agency_agent

Procedimento

1. Navegue até Espaço configurável do CSM e selecione **Interações** > **Tudo**.
2. Selecione o número da interação para abrir um registro de interação existente ou selecione o novo ícone New para criar uma interação.
3. Selecione o tipo de interação e atribua a interação a um usuário.
4. **Opcional:** Insira uma descrição resumida da interação.
5. Selecione **Save** (Salvar).
6. Selecione **Criar negócio** e preencha os campos.
7. Selecione **Enviar**.

Edite ou remova um contato comercial ou parte relacionada de uma aplicação de licença e permissão

Contatos de negócios adicionais podem ser editados ou removidos por um agente de serviço governamental antes que um caso de licença ou permissão atinja a fase do processo.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.relationship_agent, sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent, sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.agency_agent

Procedimento

1. Abra o. Playbook para licenças e permissões Navegando até Listas no Espaço configurável do CSM.
2. Navegue até **Solicitações de licença e permissão** e selecione **Todos** .
3. Abra o caso de Solicitação de licença ou permissão do qual você deseja remover um contato comercial.

Nota:
As partes relacionadas só podem ser editadas se o caso estiver em **Admissão** ou **Revisão** fase.

4. Navegue até **Adicionar partes relacionadas** Atividade na fase de admissão de Playbook para licenças e permissões.
5. Selecione o ícone excluir ao lado do contato comercial que você deseja excluir ou do ícone de edição ao lado do contato comercial que você deseja editar.
6. Selecione **Salvar** quando terminar de editar as informações da parte relacionada.
7. Selecione **Marcar como concluído** para salvar a atividade.

Como usar o Information Request Playbook

Se você for um agente ou gerente de caso de solicitação de informações, poderá usar Information Request Playbook para Serviços digitais para setor público para gerenciar e resolver solicitações de informações e registros públicos.

Um playbook fornece orientação passo a passo durante o ciclo de vida de um caso de solicitação de informações.

. Information Request Playbook aparece automaticamente em **Playbook** quando você cria um caso de solicitação de informações usando Espaço configurável do CSM.
Um playbook usa um fluxo de trabalho e o divide em várias fases ou raias. Cada fase em um playbook inclui uma ou mais atividades, ou etapas, para você concluir. As fases também podem incluir atividades automatizadas, como o envio automático de um e-mail para um cliente quando uma fase ou atividade é concluída. Ao usar um playbook, você pode:

- Exiba as fases e as atividades do playbook.
- Selecione uma atividade e execute o trabalho para concluir essa atividade.
- Marque uma atividade como concluída e passe para a próxima atividade ou fase.
- Conclua as fases e atividades para resolver o caso.

Os fluxos de trabalho de um tipo de caso e as atividades necessárias para resolver esses casos estão no playbook. Usando um playbook, você pode visualizar todo o ciclo de vida do fluxo de trabalho de solicitação de informações.

Fases do playbook

. Information Request Playbook as fases estão listadas na tabela a seguir.

Tradução automática

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

Fases do playbook

Tarefa	Descrição
Admissão	Orienta você durante o processo de criação de registro capturando os detalhes da solicitação de informações e atribuindo-a ao agente certo.
Revisão	Atua como um ponto de verificação para casos duplicados e oferece a oportunidade de revisar os detalhes do caso para verificar se o problema é válido e precisa ser resolvido.
Processo	Orienta você nas atividades para a execução da solicitação de informações.
Decisão	Captura e comunica os documentos e as informações ao constituinte e a quaisquer outros agentes ou partes envolvidas.

Layout do Playbook

Um playbook é composto por várias áreas, incluindo o ciclo de vida do playbook, a área de trabalho do playbook e o painel lateral contextual. A exibição de atividade determina como as fases e atividades aparecem no playbook.

A exibição de atividade padrão do Information Request PlaybookÉ a exibição da experiência baseada em processo. Esta exibição, que é mostrada no exemplo a seguir, mostra informações do constituinte ou de negócios e informações de tarefa do caso na vanguarda da área de trabalho do playbook conforme você trabalha nela.

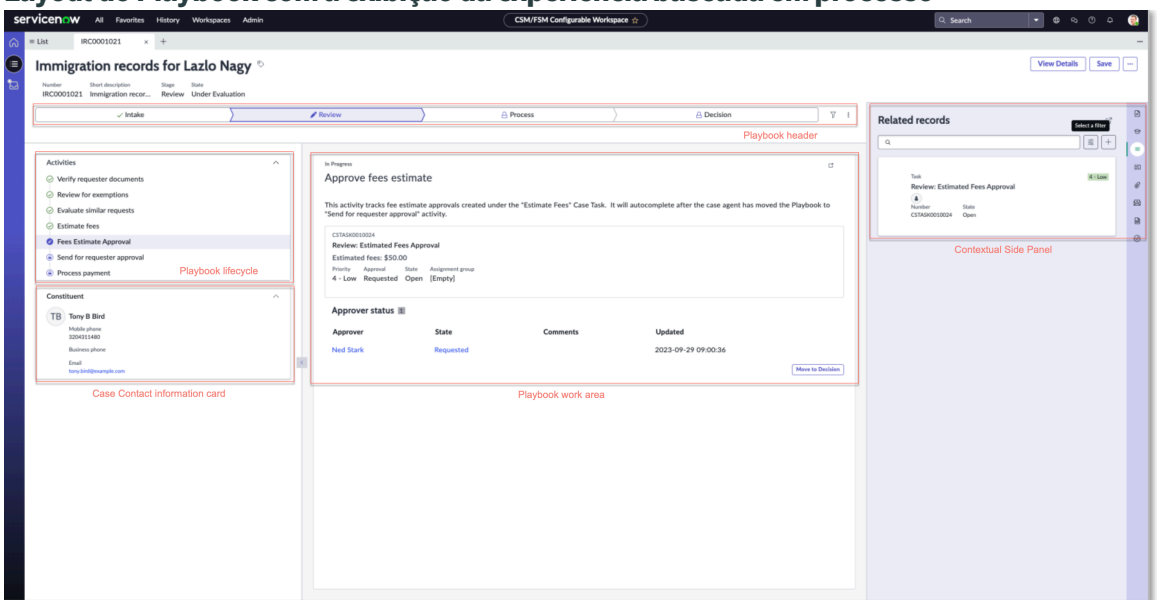
O layout do playbook baseado em processo mostra os seguintes recursos:

- Um seletor de fase horizontal que fornece ao agente uma exibição completa de todo o processo e onde ele está nesse processo. Os agentes podem usar o seletor de fase para rastrear o andamento geral conforme trabalham nos casos.
- Registre informações no lado esquerdo da página, como as informações de contato que estão sempre disponíveis.
- Registros relacionados no painel lateral contextual compatíveis com o componente de registros relacionados dinâmicos.

Tradução automática

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

Layout do Playbook com a exibição da experiência baseada em processo



A tabela a seguir mostra os componentes que você pode ver no espaço Playbook de solicitação de informações.

Componentes do Playbook

Área do Playbook	Descrição
Cabeçalho do Playbook	• Aparece na parte superior do playbook. • Mostra o título do playbook e um seletor de fase horizontal que exibe o andamento nas fases do playbook. • Inclui um filtro que você pode usar para filtrar as atividades pelo usuário atribuído ou o status da atividade. • Inclui o menu Ações do Playbook que você pode usar para selecionar as ações no nível do playbook e no nível da atividade.
Ciclo de vida do Playbook	• Aparece em um painel no lado esquerdo do playbook. • Exibe uma lista das atividades de cada fase. • Com o layout de fase horizontal, você pode expandir ou recolher toda a lista de atividades da fase atual.
Área de trabalho do Playbook	• Aparece no meio do playbook. • Exibe o cartão da atividade atual.
Painel lateral contextual	• Aparece no lado direito do playbook. • Inclui as guias que você pode usar para exibir os seguintes tipos de informações:

Tradução automática

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

Componentes do Playbook

Área do Playbook	Descrição
	○ Fluxo de atividades de tarefa de caso ou caso. ○ Informações da faixa de opções, como visão geral do caso, detalhes do cliente, linha do tempo e acordos de nível de serviço (ANS). ○ Registros relacionados dinâmicos. Para obter mais informações, consulte Registros relacionados dinâmicos .
Cartão de constituinte ou de visita	• Informações de contato do constituinte ou empresa que enviou a solicitação. • Aparece em um painel no lado esquerdo do playbook.

Crie um registro de solicitação de informações usando Information Request Playbook

Crie um registro de solicitação de informações no Serviços digitais para setor público usando um Information Request Playbook atividade. Ao usar um playbook, você pode ter uma maneira eficiente e simplificada de criar e resolver uma solicitação de informações.

Antes de Iniciar

Nota:
Antes de iniciar este procedimento, verifique se Information Request Playbook, que é separada de Serviços digitais para setor público Core, está instalado e habilitado no Espaço configurável do CSM. Para obter instruções, consulte Instalar Information Request Playbook para Serviços digitais para setor público.

Função necessária: sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent e sn_gsm.service_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se um playbook estiver configurado para usar um gerador de registros, você poderá criar um registro usando uma atividade do playbook. Se um caso já estiver associado a um playbook, um novo tipo de caso de solicitação de informações será aberto em uma nova guia, com o Playbook como a guia padrão. Criar um registro a partir de uma lista ou formulário, ou de uma atividade em outro playbook, abre o. Information Request Playbook e inicia a primeira atividade. Esta atividade, a primeira etapa da fase de admissão, orienta você pelo processo de criação de registro.

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM, navegue até **Listas** > **Solicitações de informações** > **Tudo**.
2. Selecione **Novo**.
   . Information Request Playbook Abre e inicia a primeira atividade para coletar os detalhes da solicitação, que é a fase de admissão.
3. No cartão de atividade Inserir detalhes da solicitação, preencha as informações.

Tradução automática

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

4. Selecione **Save** (Salvar).
   Um caso é criado com as informações da solicitação de informações. O número do caso é adicionado à guia e a primeira atividade na fase de admissão é marcada como concluída. A segunda atividade nesta fase é realçada como a atividade atual.

Usando o painel lateral contextual em Information Request Playbook

O painel lateral contextual fornece as ferramentas que podem ajudá-lo a pesquisar e resolver problemas sobre seus casos.

O painel lateral contextual no Espaço configurável do CSM fornece acesso a informações que podem ajudá-lo a resolver casos de solicitação de informações.

Ele inclui uma coluna de ícones que você pode selecionar para acessar diferentes tipos de informações.

A tabela a seguir mostra as guias que você deve ver no painel lateral contextual em Information Request Playbook.

Guias do painel lateral contextual

Campo	Descrição
Ícone Informações do registro	Informações relevantes sobre um registro. Em Playbook de solicitação de serviços, A faixa de opções exibe as informações do registro, os detalhes do constituinte, a linha do tempo do caso e os acordos de nível de serviço (ANS) ativos e inativos. Para obter mais informações sobre como exibir informações sobre a faixa de opções nos playbooks, consulte Exibindo as informações da faixa de opções em Information Request Playbook.
Assistência do agenteícone ( )	Lista de resultados de pesquisa com o conteúdo relacionado ao registro que você está exibindo. O conteúdo pode incluir artigos de conhecimento, ações recomendadas ou outros registros. Para obter mais informações, consulte Visão geral da Assistência do agente .
Ícone de anexos ( )	Capacidade de anexar conteúdo da base de conhecimento a uma resposta ao solicitante no fluxo de atividades.
Ícone de modelo ( )	Conteúdo padrão relacionado à resolução do problema. Para criar um modelo, selecione o ícone de modelo Create.
Ícone do modelo de resposta ( )	Mensagens reutilizáveis que você pode copiar e colar nos casos e tarefas de caso. Para obter mais informações sobre como usar e criar modelos de resposta, consulte Use modelos de resposta em Information Request Playbook.
Ícone Registros relacionados dinâmicos ( )	Registros relacionados no painel lateral contextual que mudam dinamicamente com

Tradução automática

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

Guias do painel lateral contextual

Campo	Descrição
	base no contexto do registro atual ou da atividade do playbook.
Ícone de fluxo de atividades	Capacidade de se comunicar com os solicitantes e fazer anotações internas sobre o trabalho que é feito em um registro.

Use modelos de resposta em Information Request Playbook

Responda a casos usando os modelos de resposta no painel lateral contextual em Espaço configurável do CSM. Bons modelos economizam tempo, eliminando o trabalho repetitivo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent ou sn_gsm.service_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Selecionando o ícone de modelos de resposta mostra as mensagens reutilizáveis que você pode copiar e colar em casos e tarefas de caso. Para obter informações sobre como criar modelos de resposta, consulte Criar ou modificar um modelo de resposta .

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM abra uma tarefa de solicitação de informações.
2. No painel lateral contextual, selecione o ícone de modelos de resposta para exibir uma lista dos modelos disponíveis.
3. No painel lateral Modelos de resposta, pesquise um modelo.
4. Selecione um modelo e selecione **Cópia** para copiar o modelo para a área de transferência.
   Cole o texto do modelo no **Anotações de trabalho** ou **Comentários adicionais** campo.

Usando o fluxo de atividades em Information Request Playbook

Você pode acessar o fluxo de atividades no painel lateral contextual em Espaço configurável do CSM depois de criar um registro de solicitação de informações usando Information Request Playbook. O fluxo de atividades permite que você se comunique com os solicitantes e faça anotações internas sobre o trabalho que é feito em um registro, facilitando a retransmissão e o rastreamento de informações.

Usando o fluxo de atividades

Você pode usar um fluxo de atividades para se comunicar com os solicitantes e rastrear informações em um registro. O fluxo de atividades é atualizado quando a atividade atual no playbook é atualizada.

Você pode acessar o fluxo de atividades selecionando o ícone de fluxo de atividades ( ) no painel lateral contextual.

Tarefas do agente no fluxo de atividades

A tabela a seguir lista as tarefas que você pode executar no fluxo de atividades.

Tradução automática

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

Tarefas do agente

Tarefa	Descrição
Exibir publicações do caso ou da tarefa do caso	Atividade atual na área de trabalho do playbook que determina as informações exibidas no fluxo de atividades. Role pelas publicações na seção Atividade para exibir as informações do caso ou da tarefa. Na parte superior do fluxo de atividades, selecione **Caso** ou **Tarefa** para alternar as exibições.
Adicione anotações de trabalho ou comentários	Na seção Compor: 1. Selecione **Anotações de trabalho** ou **Comentários** atividade. 2. Adicione as informações ao campo de texto. 3. Selecione **Publicar anotações de trabalho** ou **Publicar comentários** . A publicação é adicionada à seção Atividade. As anotações de trabalho internas são privadas e só podem ser vistas para outros agentes. Os comentários externos ficam visíveis para agentes e solicitantes.
Filtrar ou pesquisar publicações	Na parte superior da seção Atividade, selecione o ícone de filtro ( ) para exibir as seleções de filtro: • **Tipos de publicação:** Selecione os tipos de publicações a serem exibidas, como anotações de trabalho ou anexos. • **Mudanças de campo:** Selecione os campos para os quais você deseja exibir as publicações somente nesses campos. • **Sinalizado:** Habilite este botão para exibir as publicações que foram sinalizadas como importantes. • **Conjuntos de filtros** : Selecione dois ou mais filtros nesta lista. PESQUISE todas as publicações de atividade selecionando o ícone de pesquisa ( ).

Tradução automática

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

Tarefas do agente

Tarefa	Descrição
Classificar publicações	Classifique as publicações da mais recente para a mais antiga ou da mais antiga para a mais recente selecionando o ícone de classificação ( )
Expandir e recolher publicações	Expanda e recolha publicações selecionando o ícone Mais opções ( ): • **Expandir todas as publicações** Expande as publicações para exibir detalhes adicionais. • **Recolher todas as publicações** Retorna as publicações ao estado anterior.

Exibindo os registros dinâmicos relacionados em Information Request Playbook

Você pode exibir os registros relacionados dinâmicos no painel lateral contextual do playbook em Espaço configurável do CSM. Esses registros mudam dinamicamente com base no registro atual ou na atividade do playbook.

Usando registros relacionados em Information Request Playbook

Você pode exibir, pesquisar e classificar os registros no **Registros relacionados** no painel lateral contextual depois de criar um registro de solicitação de informações.

. **Registros relacionados** exibe os registros relacionados que mudam dinamicamente com base no contexto do registro atual ou da atividade do playbook. Os registros que são exibidos no **Registros relacionados** depende das seguintes configurações:

- Os contextos e definições de registro relacionados que foram configurados para um registro ou atividade do playbook.
- As permissões de acesso do agente aos dados.

Tipos de registros relacionados

Os registros relacionados aparecem na lista como um cartão somente leitura. O conjunto inicial de registros exibidos na lista é determinado pelo tipo de registro selecionado no filtro na parte superior da lista. Dependendo da configuração do registro relacionado para o registro de origem ou atividade do playbook, você pode ver os seguintes tipos de registros relacionados:

- Solicitações de informações semelhantes
- Tarefas de caso em aberto
- Ordens de serviço relacionados
- Tarefas Bloqueadas
- E-mails
- Aprovações
- ANS
- Escalações para o caso

Tradução automática

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

Personalizando a exibição de registros relacionados

A tabela a seguir lista as opções de personalização para a exibição de registros relacionados.

Personalizando a exibição de registros relacionados

Tarefa	Descrição
Exiba os registros relacionados no painel lateral contextual	Ícone Registros relacionados (Que você pode selecionar para exibir a lista Registros relacionados. Registros relacionados aparecem como um formato de cartão na lista. O conjunto inicial de registros exibidos na lista é determinado pelo tipo de registro selecionado no filtro na parte superior da lista.
Selecione o tipo de registro relacionado a ser exibido	Filtro na parte superior da lista Registros relacionados, onde você pode selecionar o tipo de registros relacionados a serem exibidos. Você também pode usar o filtro para ver a seleção atual. Para obter mais informações, consulte Personalize a exibição de registros relacionados em Playbook de solicitação de serviços.
PESQUISE a lista de registros relacionados	Campo de pesquisa na parte superior da lista Registros relacionados para executar uma pesquisa de texto. Os registros que correspondem ao texto de pesquisa são realçados. Para obter mais informações, consulte Personalize a exibição de registros relacionados em Playbook de solicitação de serviços.
Abra um registro relacionado em uma subguia	Cartão na lista Registros relacionados que você pode usar para abrir o registro em uma subguia no registro primário. Na subguia, você pode exibir os detalhes do registro e executar as ações disponíveis.
Abra a lista de registros relacionados em uma exibição de lista em uma subguia	Ícone de exibição de lista ( ) para exibir os registros relacionados em uma exibição de lista em uma subguia no registro primário.
Crie um novo registro para a lista relacionada selecionada	Novo registro para o tipo de registro selecionado no momento na lista Registros relacionados. Esta ação abre um novo formulário de registro em uma subguia no registro primário.

Exibindo as informações da faixa de opções em Information Request Playbook

Você pode exibir as informações sobre a faixa de opções no painel lateral contextual em Espaço configurável do CSM. A faixa de opções exibe as informações importantes sobre o caso, como as informações do registro da solicitação de informações, os detalhes de contato do constituinte e a linha do tempo do caso.

Tradução automática

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

Selecione o ícone de informações do registro (no painel lateral contextual para exibir as informações sobre a faixa de opções.

Você pode ver as informações sobre os campos no painel lateral contextual na tabela a seguir.

Campos da faixa de opções do painel lateral contextual

Campo	Definição
Informações de registro	Campos, número de registro do caso, descrição resumida, fase, estado, e endereço.
Cartão de visão geral do solicitante	Detalhes sobre o constituinte e o contato do caso.
Linha do tempo	Resumo cronológico das atividades do caso, incluindo as mudanças de estado do caso e as interações entre o agente e o cliente. Você também pode ver quanto tempo o agente e o cliente gastaram no caso.
ANS	Acordos de nível de serviço (ANS) ativos para o caso, incluindo o tempo restante, o estado do ANS e quaisquer violações.

Rastreie solicitações de informações usando Information Request Playbook

Rastreie todas as solicitações de informações atribuídas a você ou a outros agentes em sua agência governamental usando Information Request Playbook.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent e sn_gsm.service_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você seleciona um caso, um formulário é aberto com as seguintes seções:

- Uma conversa da interação entre o solicitante e o agente de caso de solicitação de informações.
- A ação que precisa ser realizada por parte do usuário, como aceitar ou rejeitar um resultado de caso.
- Os detalhes do caso, incluindo o número e o status do caso.
- Todos os arquivos anexados.

Procedimento

1. Abra o. Information Request Playbook Navegando até Listas no Espaço configurável do CSM.
2. Navegue até **Solicitações de informações** e selecione **Todos** .
3. Na seção Solicitações de informações, selecione uma lista descrita na tabela a seguir.

Listas de solicitação de informações

Lista	Descrição
Tudo	Todos os casos de solicitação de informações aos quais o agente tem acesso.
Meus Casos	Todos os casos de solicitação de informações atribuídos ao agente.
Meus abertos	Casos em aberto atribuídos ao agente de caso de solicitação de informações.

Tradução automática

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

Lista	Descrição
Não atribuído para meu grupo	Casos que pertencem a qualquer um dos grupos de agentes de solicitação de informações, mas não foram atribuídos a um agente.

Para obter uma descrição detalhada dos campos em cada lista, consulte Formulário Caso de solicitação de informações.

Resolver um caso de solicitação de informações usando Information Request Playbook

Você pode usar playbooks para criar casos e concluir as tarefas e atividades necessárias para resolver tipos específicos de casos.

Nota:
Verifique se o Information Request Playbook, que é separada de Serviços digitais para setor público A aplicação principal, foi instalada e configurada. Para obter instruções, consulte Instale e configure o. Information Request Playbook aplicação.

Por padrão, as fases a seguir estão disponíveis para você como um agente de caso de solicitação de informações no Information Request Playbook em Espaço configurável do CSM.

- Admissão
- Revisão
- Processando
- Decisão

Fases em um Playbook de solicitação de informações

. Information Request Playbook A experiência começa com a fase de admissão. Esta fase é a fase do playbook padrão para um novo caso de solicitação de informações. Use esta fase do playbook para coletar informações sobre o solicitante, os documentos que estão sendo solicitados e todas as categorias de isenção nas quais a solicitação se enquadra. Você também pode solicitar informações adicionais do solicitante.

O playbook continua com a fase Revisão. Nesta fase, você pode fazer a solução de problemas inicial do caso, avaliar solicitações semelhantes ou duplicadas e determinar se as informações solicitadas podem ser liberadas e se uma taxa precisa ser cobrada. Você pode mover o caso para a próxima fase quando o solicitante aceitar a taxa ou se uma isenção de taxa for enviada e aprovada.

O playbook continua com a fase do processo. Nesta fase, você pode avaliar recursos, solicitar uma aprovação de taxa, criar tarefas de caso e adicionar ou solicitar novas informações antes que a resolução do caso comece. O status do caso muda para Trabalho em andamento depois que o pagamento da taxa é processado ou dispensado. O caso é enviado para revisão jurídica. Após a conclusão da revisão jurídica, o caso é movido para a fase Decisão. Você pode solicitar informações adicionais do solicitante a qualquer momento durante esta fase.

A fase final do Information Request PlaybookÉ a fase de decisão. Na fase Decisão, o status do caso é atualizado de Revisão em andamento para Pronto para decisão depois que o caso foi aprovado na revisão jurídica. Uma notificação é enviada ao solicitante informando que a aprovação do caso foi obtida e que os documentos solicitados foram carregados. O solicitante pode aceitar ou rejeitar o documento. Se o solicitante aceitar os documentos, o caso será encerrado automaticamente. Se o solicitante rejeitar a solução, o caso será reaberto e o agente deverá propor outro resultado.

Tradução automática

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

Conclua a fase de admissão em Information Request Playbook

Conclua a fase de admissão como sua primeira etapa na resolução de um caso usando Information Request Playbook.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.relationship_agent, sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent, sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.agency_agent

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM, navegue até **Listas** > **Solicitações de informações** > **Tudo**.
2. Selecione **Novo**.
   . Information Request Playbook abre e inicia a primeira atividade para coletar os detalhes da solicitação.
3. No cartão de atividade Inserir detalhes da solicitação, preencha as informações.
4. Selecione **Save** (Salvar).
   Um caso é criado com as informações da solicitação de informações. O número do caso é adicionado à guia e a primeira atividade na fase de admissão é marcada como concluída. A segunda atividade nesta fase é realçada como a atividade atual. Se você habilitou a atividade de IU Solicitar documentos semelhantes, ela será exibida como a segunda atividade. Para obter mais informações, consulte Configurar IU de Documentos de solicitação semelhante em Information Request Playbook.
5. **Opcional:** Selecione um documento relacionado para vinculá-lo à solicitação e selecione **Próximo** .
6. Revise os detalhes do caso e faça atualizações, se necessário.
7. Selecione **Enviar**.
8. Selecione **Atribuir a mim**.
9. Selecione **Mover para revisão** .
   A fase de admissão está concluída e o caso é movido para a fase Revisão.

Conclua a fase Revisão em Information Request Playbook

Conclua a fase Revisão como sua segunda etapa na resolução de um caso usando Information Request Playbook.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.relationship_agent, sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent, sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.agency_agent

Procedimento

1. Revise os arquivos anexados ao caso e confirme se o solicitante incluiu os documentos necessários para validar sua identidade marcando as caixas associadas ao tipo de documento.
2. Selecione **Marcar como concluído**.
3. Selecione todas as isenções que se aplicam ao caso e selecione **Marcar como concluído** .
   Se nenhuma isenção se aplicar ao caso, selecione **Nenhum código de isenção aplicável** .
4. Execute uma das ações a seguir, dependendo de você ter solicitações concluídas semelhantes ou vinculadas.
5. Estime as taxas associadas a esta solicitação usando o avaliador de taxa.
   O avaliador de taxa só pode ser executado uma vez.

Tradução automática

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

6. Insira detalhes sobre a estimativa de taxa nas anotações de trabalho e selecione **Aprovação de taxa de solicitação** .
   Se o solicitante se qualificar para uma isenção de taxa, insira essas informações aqui. A estimativa de taxa agora é enviada para o faturamento para ser aprovada. Depois que a estimativa de taxa for aprovada, marque a etapa como concluída.
7. Selecione **Enviar para aprovação do solicitante** para enviar a estimativa de taxa ao solicitante.

   Esta atividade será marcada automaticamente como concluída depois que o solicitante aprovar a taxa e o caso será movido para a atividade Processar pagamento.

8. Verifique se o pagamento foi enviado e selecione **Mover para o processo** .
   A fase Revisão está concluída e o caso é movido para a fase Processo.

Conclua a fase do processo em Information Request Playbook

Conclua a fase do processo como sua terceira etapa na resolução de um caso usando Information Request Playbook.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.relationship_agent, sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent, sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.agency_agent

Procedimento

1. Carregue os documentos necessários para preencher esta solicitação selecionando **Novo documento** ou **Vincular documento** .
2. Mova para a próxima atividade selecionando **Preparar para revisão** .
3. Insira anotações de trabalho adicionais ou detalhes necessários para revisão jurídica e selecione **Enviar para revisão jurídica** .
   Uma tarefa de caso agora é criada e atribuída ao grupo de atribuição de Revisão jurídica para aprovação. Se os documentos carregados forem rejeitados durante a revisão jurídica, talvez você precise fazer mudanças e solicitar uma revisão novamente ou mover o caso diretamente para a fase Decisão.
4. Após a conclusão da revisão jurídica, selecione **Marcar como concluído** .
   O caso é movido para a atividade Pré-lançamento de revisão final, em que os documentos e detalhes da solicitação são revisados pelo grupo de atribuição da Equipe de revisão final.
5. Depois que os documentos forem aprovados pela Equipe de revisão final, selecione **Mover para Decisão** .
   A fase do processo está concluída e o caso é movido para a fase Decisão.

Conclua a fase Decisão em Information Request Playbook

Conclua a fase Decisão como sua última etapa na resolução de um caso usando Information Request Playbook.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.relationship_agent, sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent, sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.agency_agent

Tradução automática

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

Procedimento

1. Insira anotações de trabalho para o cliente ou outros usuários na lista de observação de casos e selecione **Versão** para liberar as informações para o solicitante.
2. **Opcional:** Se o solicitante optou por ser notificado por e-mail, nas anotações de trabalho, verifique se o aviso foi enviado por e-mail e selecione **Marcar como concluído** .
3. **Opcional:** Se o solicitante optou por ser notificado por telefone, nas anotações de trabalho, verifique se o aviso foi enviado por telefone e selecione **Marcar como concluído** .
4. Revise o código de resolução e as anotações de resolução e selecione **Propor solução** .
   Todas as tarefas do caso devem ser encerradas antes que um agente possa propor uma solução para o caso. Uma notificação é enviada ao constituinte que informa que a solicitação foi concluída. O constituinte pode aceitar ou rejeitar a proposta. Se o constituinte aceitar a proposta, o caso será encerrado automaticamente. Se o constituinte rejeitar a solução, o caso será reaberto e o agente deverá propor outro resultado.

Edite dados confidenciais de um documento em Information Request Playbook

Como revisor jurídico, você pode editar dados confidenciais de documentos PDF pesquisando palavras-chave ou selecionando texto em Information Request Playbook.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

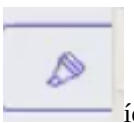
Os agentes podem:

- Edite manualmente selecionando o texto a ser realçado para edição.
- Editar por palavra-chave usando Pesquisar e editar.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent e sn_gsm.service_manager

Procedimento

1. Abra o. Information Request Playbook Navegando até Listas no Espaço configurável do CSM.
2. Navegue até **Solicitações de informações** e selecione **Todos** .
3. Selecione o caso que contém o PDF do qual você deseja editar as informações.
4. Navegue até **Revisão jurídica** atividade no **Processo** fase.
5. No cartão Documentos relacionados, selecione o PDF do qual você deseja editar as informações.
6. Selecione o PDF de edição  ícone.
7. Para editar usando a funcionalidade Realçar: Selecione Realçar.
8. Arraste o cursor para formar uma caixa sobre o texto que você deseja editar.
   Uma caixa verde será exibida sobre o texto selecionado.
9. Selecione **Aplicar Redações** para editar o texto realçado.
10. Confirme sua seleção quando solicitado.
11. Para editar usando a funcionalidade Pesquisar e editar: Insira uma palavra-chave que você deseja editar e selecione Pesquisar para analisar o documento para esta palavra-chave.
12. Selecione **Aplicar Redações** para editar todas as instâncias desta palavra-chave.
13. Confirme sua seleção quando solicitado.

Tradução automática

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

14. Repita as etapas de 13-14 a 5 para editar várias palavras-chave.
15. Selecione **Salvar mudanças** Para salvar a versão editada do PDF.
    Versões anteriores do documento (que podem conter texto editado diferente) estão disponíveis e podem ser acessadas por um funcionário do governo.

Resultado
Agora, as informações são permanentemente editadas do PDF.

Adicione várias partes a um registro em Information Request Playbook

Como agente do governo, você pode adicionar outros contatos de negócios ou constituintes a uma aplicação de solicitação de informações.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Abra o. Information Request Playbook Navegando até Listas no Espaço configurável do CSM.
2. Navegue até **Solicitações de informações** e selecione **Todos** .
3. Abra o caso de Solicitação de informações ao qual você deseja adicionar várias partes relacionadas.

   Nota:
   As partes relacionadas só podem ser editadas se o caso estiver em **Admissão** ou **Revisão** fase.

4. Navegue até **Adicionar partes relacionadas** Atividade na fase de admissão de Information Request Playbook.
5. Selecione **Adicionar parte relacionada** .
6. Selecione o Tipo e a responsabilidade da parte relacionada no menu suspenso e insira o nome do contato no campo Contato para pesquisar contatos existentes que correspondam a este nome.

   Nota:
   Todos os co-candidatos de solicitação de informações devem ser registrados em Portal de serviços de governança a ser incluído em uma aplicação de solicitação de informações. Cada co-candidato pode criar uma conta registrando-se no Portal de serviços de governança ou um agente de serviço governamental pode criar uma conta de contato comercial para eles. Para obter informações sobre como os agentes podem criar um registro de contato comercial a partir de informações inseridas em uma aplicação Solicitação de informações, consulte Crie um registro de negócios em Espaço configurável do CSM.

7. Selecione **Save** (Salvar).
8. Repita as etapas de 5-7 a 5 para adicionar quantas partes relacionadas forem necessárias.
9. Selecione **Marcar como concluído**.

Usando Playbooks de solicitação de serviço

Se você for um agente ou gerente de serviço do governo, poderá usar o. Playbook de solicitação de serviços para Serviços digitais para setor público para gerenciar e resolver solicitações de serviços como manutenção de parques, placas de parada quebrada ou outros tipos de problemas da comunidade.

Um playbook fornece uma orientação passo a passo durante o ciclo de vida de um caso de serviço governamental.

Tradução automática

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

. Playbook de solicitação de serviços aparece automaticamente em **Playbook** quando você abre ou cria um caso de solicitação de serviço no Espaço configurável do CSM.
Um playbook usa um fluxo de trabalho e o divide em várias fases ou raias. Cada fase em um playbook inclui uma ou mais atividades, ou etapas, para você concluir. As fases também podem incluir atividades automatizadas, como o envio automático de um e-mail para um constituinte quando uma fase ou atividade é concluída ou o envio automático de uma ordem de serviço para um agente de serviço de campo. Ao usar um playbook, você pode:

- Exiba as fases e as atividades do playbook.
- Selecione uma atividade e execute o trabalho para concluir essa atividade.
- Marque uma atividade como concluída e passe para a próxima atividade ou fase.
- Conclua as fases e atividades para resolver o caso.

Os fluxos de trabalho associados a um tipo específico de caso e as atividades que precisam ser concluídas para resolver esse tipo de caso são detalhados no playbook. Os playbooks também ajudam você a visualizar todo o ciclo de vida dos fluxos de trabalho de solicitação de serviço exibindo seu andamento por meio do playbook no cabeçalho.

Fases do playbook

. Playbook de solicitação de serviços tem quatro fases, listadas na tabela a seguir.

Fases do playbook

Tarefa	Descrição
Admissão	Orienta você durante o processo de criação de registro capturando os detalhes da solicitação de serviço e atribuindo-a ao agente certo.
Revisão	Atua como um ponto de verificação para casos duplicados e oferece a oportunidade de revisar os detalhes do caso para verificar se o problema é válido e precisa ser resolvido.
Processo	Orienta você nas atividades de resolução de caso.
Decisão	Captura e comunica a decisão que você tomou sobre a solicitação de serviço ao constituinte e a quaisquer outros agentes ou partes envolvidas.

Layout do Playbook

Um playbook é composto por várias áreas, incluindo o ciclo de vida do playbook, a área de trabalho do playbook e o painel lateral contextual. A exibição de atividade determina como as fases e atividades aparecem no playbook.

A exibição de atividade padrão do Playbook de solicitação de serviçosÉ a exibição da experiência baseada em processo. Esta exibição, que é mostrada no exemplo a seguir, mostra informações do constituinte ou de negócios e informações de tarefa do caso na vanguarda da área de trabalho do playbook conforme você trabalha nela.

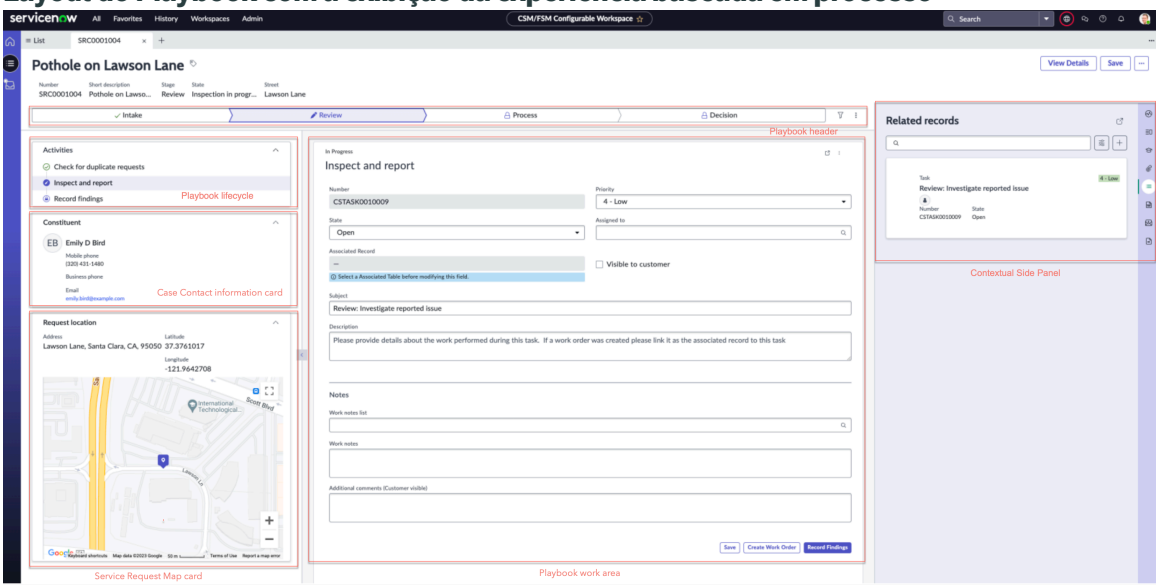
O layout do playbook baseado em processo mostra os seguintes recursos:

Tradução automática

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

- Um seletor de fase horizontal que fornece ao agente uma exibição completa de todo o processo e onde ele está nesse processo. Os agentes podem usar o seletor de fase para rastrear o andamento geral conforme trabalham nos casos.
- Registre informações no lado esquerdo da página, como as informações de contato que estão sempre disponíveis.
- Registros relacionados no painel lateral contextual compatíveis com o componente de registros relacionados dinâmicos.

Layout do Playbook com a exibição da experiência baseada em processo



A tabela a seguir mostra os componentes que você pode ver no Playbook de solicitação de serviços espaço baseado em processo.

Componentes do Playbook

Área do Playbook	Descrição
Cabeçalho do Playbook	• Aparece na parte superior do playbook. • Mostra o título do playbook e um seletor de fase horizontal que exibe o andamento nas fases do playbook. • Inclui um filtro que você pode usar para filtrar as atividades pelo usuário atribuído ou o status da atividade. • Inclui o menu Ações do Playbook que você pode usar para selecionar as ações no nível do playbook e no nível da atividade.

Tradução automática

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

Componentes do Playbook

Área do Playbook	Descrição
Ciclo de vida do Playbook	• Aparece em um painel no lado esquerdo do playbook. • Exibe uma lista das atividades de cada fase. • Com o layout de fase horizontal, você pode expandir ou recolher toda a lista de atividades da fase atual.
Área de trabalho do Playbook	• Aparece no meio do playbook. • Exibe o cartão da atividade atual.
Painel lateral contextual	• Aparece no lado direito do playbook. • Inclui as guias que você pode usar para exibir os seguintes tipos de informações: ◦ Fluxo de atividades de tarefa de caso ou caso. ◦ Informações da faixa de opções, como visão geral do caso, detalhes do cliente, linha do tempo e acordos de nível de serviço (ANS). ◦ Registros relacionados dinâmicos. Para obter mais informações, consulte Registros relacionados dinâmicos .
Cartão de constituinte ou de visita	• Informações de contato do constituinte ou empresa que enviou a solicitação. • Aparece em um painel no lado esquerdo do playbook.
Cartão de mapa de solicitação de serviço	• Novo componente do layout do playbook baseado em processo. • Aparece após a fase de admissão, se o plug-in sn-geo-map estiver instalado e a chave de API do Google estiver configurada.

Crie um registro de solicitação de serviço usando Playbook de solicitação de serviços

Crie um registro de solicitação de serviço no Serviços digitais para setor público usando um Playbook de solicitação de serviços atividade. Ao usar um playbook, você pode ter uma maneira eficiente e simplificada de criar e resolver uma solicitação de serviço.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

Nota:
Antes de iniciar este procedimento, verifique se Playbook de solicitação de serviços, que é separada de Serviços digitais para setor público Core, foi instalado e habilitado em Espaço configurável do CSM. Para obter instruções, consulte Instalar Playbook de solicitação de serviços para Serviços digitais para setor público.

Função necessária: sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent e sn_gsm.service_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se um playbook estiver configurado para usar o recurso gerador de registros, você poderá criar um registro usando uma atividade do playbook. Se um caso já estiver associado a um playbook, um novo tipo de caso de solicitação de serviço será aberto em uma nova guia, com o Playbook como a guia padrão. Criar um registro a partir de uma lista ou formulário, ou de uma atividade em outro playbook, abre o playbook de solicitação de serviço e inicia a primeira atividade. Esta atividade, a primeira etapa da fase de admissão, orienta você pelo processo de criação de registro.

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM, navegue até **Listas** > **Solicitações de Serviço** > **Tudo**.
2. Selecione **Novo**.
   . Playbook de solicitação de serviços Abre e inicia a primeira atividade para coletar os detalhes da solicitação, que é a fase de admissão.
3. Em cada cartão de atividade, preencha as informações.
   Selecione Ignorar para ignorar uma atividade de admissão.
4. Selecione **Save** (Salvar).
   Um caso é criado com as informações da solicitação de serviço. O número do caso é adicionado à guia e a primeira atividade na fase de admissão é marcada como concluída. A segunda atividade nesta fase é realçada como a atividade atual.

O que Fazer Depois

Continue usando as fases e atividades do playbook para resolver o problema do constituinte e concluir o caso.

Resolver um caso de solicitação de serviço usando playbooks em Serviços digitais para setor público

Você pode usar playbooks para criar casos e concluir as tarefas e atividades necessárias para resolver tipos específicos de casos.

Nota:
Verifique se a aplicação Playbook de solicitação de serviço, que é separada de Serviços digitais para setor público A aplicação principal, foi instalada e configurada. Para obter instruções, consulte Instale e configure o. Playbook de solicitação de serviços aplicação.

Por padrão, as fases a seguir estão disponíveis para você como um agente de serviço governamental no Playbook de solicitação de serviços em Espaço configurável do CSM.

- Admissão
- Revisão
- Processando
- Decisão

Tradução automática

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

Fases em um Playbook de solicitação de serviço

. Playbook de solicitação de serviços A experiência começa com a fase de admissão. Esta fase é a fase do playbook padrão para um novo caso de solicitação de serviço. Use esta fase do playbook para coletar informações sobre o solicitante e a reclamação do caso de solicitação de serviço. Você também pode solicitar informações adicionais do solicitante.

O playbook continua com a fase Revisão. Nesta fase, você pode fazer a solução de problemas inicial do caso, verificar se há solicitações de caso semelhantes ou duplicadas e determinar quais serviços precisam ser renderizados e se um agente de serviço de campo precisa ser expedido. Para obter mais informações sobre Serviços digitais para setor público integração com Gestão de serviços de campo, consulte integração com Gestão de serviços de campo.

O playbook continua com a fase do processo. Nesta fase, você pode avaliar recursos, solicitar aprovação de recursos, criar tarefas de caso e adicionar ou solicitar novas informações antes do início da resolução do caso. Se um agente de serviço de campo precisar ser expedido para o local da solicitação de serviço, você poderá criar uma ordem de serviço durante a fase do processo. O status do caso muda para Trabalho em andamento depois que o agente de serviço de campo começa a trabalhar no caso de solicitação de serviço. Após a conclusão do trabalho, o caso é movido para a fase Decisão.

A fase final do Playbook de solicitação de serviçosÉ a fase de decisão. Na fase Decisão, o estado do caso é atualizado de Trabalho em andamento para Pronto para decisão depois que um agente envia uma decisão. Uma notificação é enviada ao solicitante informando que uma decisão foi tomada. O solicitante pode aceitar ou rejeitar a solução. Se o solicitante aceitar a solução, o caso será encerrado automaticamente. Se o solicitante rejeitar a solução, o caso será reaberto e o agente deverá propor outra solução.

Conclua a Fase de admissão em Playbook de solicitação de serviços

Conclua a fase de admissão como sua primeira etapa na resolução de um caso usando Playbook de solicitação de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent, e sn_gsm.service_manager

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM, navegue até **Listas** > **Lista de casos de solicitação de serviço** > **Tudo**.
2. Selecione **Novo**.
   O playbook de solicitação de serviço é aberto e inicia a primeira atividade para coletar os detalhes da solicitação
3. No cartão de atividade Inserir detalhes da solicitação, preencha as informações.
4. Selecione **Save** (Salvar).
   Um caso é criado com as informações da solicitação de serviço. O número do caso é adicionado à guia e a primeira atividade na fase de admissão é marcada como concluída. A segunda atividade nesta fase é realçada como a atividade atual. Se você habilitou a atividade de IU Registros semelhantes, ela será exibida como a segunda atividade. Para obter mais informações, consulte Configure a IU de atividade de registros semelhantes em Playbook de solicitação de serviços.
5. Revise os registros semelhantes exibidos na IU de atividade de registros semelhantes e determine se algum deles é uma duplicata do caso atual.

Tradução automática

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

- Se o caso atual for uma duplicata de qualquer um dos casos exibidos na IU de registros semelhantes, selecione **Marcar como caso primário** e selecione **Mover para Decisão** .
- Se o caso atual não for uma duplicata de nenhum dos casos exibidos na IU de registros semelhantes, selecione **Verificação de caso existente concluída** para passar para a próxima atividade.

6. Revise os detalhes do caso e faça atualizações, se necessário.
7. Selecione **Enviar**.
8. Selecione **Mover para revisão** .
   A fase de admissão está concluída e o caso é movido para a fase Revisão.

Conclua a Fase de revisão em Playbook de solicitação de serviços

Conclua a fase de revisão como sua segunda etapa na resolução de um caso usando Playbook de solicitação de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent, e sn_gsm.service_manager

Procedimento

1. No painel lateral contextual, verifique se há casos duplicados usando o recurso de registros relacionados no painel lateral contextual.
2. Execute uma das ações a seguir, dependendo se você tem ou não casos duplicados.
3. Preencha o formulário Inspecionar e relatar caso.
   Para obter mais informações sobre como Serviços digitais para setor público integra-se ao Gestão de serviços de campo, consulte integração com Gestão de serviços de campo.
4. Execute uma das ações a seguir, dependendo se um agente de serviço de campo deve ser expedido para o local da solicitação de serviço.
5. Preencha o formulário de Caso de descobertas de registro.
6. Verifique se alguma tarefa de caso em aberto precisa ser encerrada e selecione **Mover para o processo** .
   A fase Revisão está concluída e o caso é movido para a fase Processo.

Conclua a Fase do processo em Playbook de solicitação de serviços

Conclua a fase do processo como sua terceira etapa na resolução de um caso usando Playbook de solicitação de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent, e sn_gsm.service_manager

Procedimento

1. Preencha o formulário Avaliar caso de recursos.
2. Execute uma das ações a seguir, dependendo se uma aprovação de recurso é necessária para prosseguir.
3. Preencha o formulário Executar caso de trabalho.

Tradução automática

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

4. Execute uma das ações a seguir, dependendo se um agente de serviço de campo deve ser expedido para o local da solicitação de serviço.

5. Verifique se tudo está correto e se você adicionou todos os seus comentários.

6. Selecione **Mover para a decisão** e confirme novamente quando solicitado.
   A Fase do processo está concluída e o caso é movido para a fase Decisão.

Conclua a Fase de decisão em Playbook de solicitação de serviços

Conclua a fase de decisão como sua última etapa na resolução de um caso usando Playbook de solicitação de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent, e sn_gsm.service_manager

Procedimento

1. Preencha o formulário Resolver caso.

2. Selecione **Propor solução** .
   Todas as tarefas do caso devem ser encerradas antes que um agente possa propor uma solução para o caso. Uma notificação é enviada ao constituinte que informa que uma decisão foi tomada. O constituinte pode aceitar ou rejeitar a solução. Se o constituinte aceitar a solução, o caso será encerrado automaticamente. Se o constituinte rejeitar a solução, o caso será reaberto e o agente deverá propor outra solução.

Usando o painel lateral contextual em Playbook de solicitação de serviços

O painel lateral contextual fornece as ferramentas que podem ajudá-lo a pesquisar e resolver problemas sobre seus casos.

O painel lateral contextual no Espaço configurável do CSM fornece acesso a informações que podem ajudá-lo a resolver casos de serviço governamental.

Ele inclui uma coluna de ícones que você pode selecionar para acessar diferentes tipos de informações.

A tabela a seguir mostra as guias que você deve ver no painel lateral contextual em Playbook de solicitação de serviços.

Guias do painel lateral contextual

Campo	Descrição
Ícone Informações do registro	Informações relevantes sobre um registro. Em Playbook de solicitação de serviços, A faixa de opções exibe as informações do registro, os detalhes do constituinte, a linha do tempo do caso e os acordos de nível de serviço (ANS) ativos e inativos. Para obter mais informações sobre como exibir informações sobre a faixa de opções nos playbooks, consulte Exiba as informações da faixa de opções em Playbook de solicitação de serviços.

Tradução automática

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

Guias do painel lateral contextual

Campo	Descrição
Assistência do agenteícone ( )	Lista de resultados de pesquisa com o conteúdo relacionado ao registro que você está exibindo. O conteúdo pode incluir artigos de conhecimento, ações recomendadas ou outros registros. Para obter mais informações, consulte Visão geral da Assistência do agente .
Ícone de anexos ( )	Capacidade de anexar conteúdo da base de conhecimento a uma resposta ao solicitante no fluxo de atividades.
Ícone de modelo ( )	Conteúdo padrão relacionado à resolução do problema. Para criar um modelo, selecione o ícone de modelo Create.
Ícone do modelo de resposta ( )	Mensagens reutilizáveis que você pode copiar e colar nos casos e tarefas de caso. Para obter mais informações sobre como usar e criar modelos de resposta, consulte Use modelos de resposta em Playbook de solicitação de serviços.
Ícone Registros relacionados dinâmicos ( )	Registros relacionados no painel lateral contextual que mudam dinamicamente com base no contexto do registro atual ou da atividade do playbook.
Ícone de fluxo de atividades	Capacidade de se comunicar com os solicitantes e fazer anotações internas sobre o trabalho que é feito em um registro.

Use modelos de resposta em Playbook de solicitação de serviços

Responda a casos usando os modelos de resposta no painel lateral contextual em Espaço configurável do CSM. Bons modelos economizam tempo, eliminando o trabalho repetitivo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent ou sn_gsm.service_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Selecionando o ícone de modelos de resposta mostra as mensagens reutilizáveis que você pode copiar e colar em casos e tarefas de caso. Para obter informações sobre como criar modelos de resposta, consulte Criar ou modificar um modelo de resposta .

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM abra uma tarefa de solicitação de serviço.
2. No painel lateral contextual, selecione o ícone de modelos de resposta para exibir uma lista dos modelos disponíveis.
3. No painel lateral Modelos de resposta, pesquise um modelo.
4. Selecione um modelo e selecione **Cópia** para copiar o modelo para a área de transferência.
   Cole o texto do modelo no **Anotações de trabalho** ou **Comentários adicionais** campo.

Tradução automática

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

Usando o fluxo de atividades em Playbook de solicitação de serviços

Você pode acessar o fluxo de atividades no painel lateral contextual em Espaço configurável do CSM depois de criar um registro de solicitação de serviço. O fluxo de atividades permite que você se comunique com os constituintes e faça anotações internas sobre o trabalho que é feito em um registro, facilitando a retransmissão e o rastreamento das informações.

Usando o fluxo de atividades

Você pode usar um fluxo de atividades para se comunicar com os constituintes e rastrear as informações em um registro. O fluxo de atividades é atualizado quando a atividade atual no playbook é atualizada.

Você pode acessar o fluxo de atividades selecionando o ícone de fluxo de atividades ( ) no painel lateral contextual.

Tarefas do agente no fluxo de atividades

A tabela a seguir lista as tarefas que você pode executar no fluxo de atividades.

Tarefas do agente

Tarefa	Descrição
Exibir publicações do caso ou da tarefa do caso	Atividade atual na área de trabalho do playbook que determina as informações exibidas no fluxo de atividades. Role pelas publicações na seção Atividade para exibir as informações do caso ou da tarefa. Selecione **Caso** ou **Tarefa** na parte superior do fluxo de atividades para alternar as exibições.
Adicione anotações de trabalho ou comentários	Na seção Compor: 1. Selecione **Anotações de trabalho** ou **Comentários** atividade. 2. Adicione as informações ao campo de texto. 3. Selecione **Publicar anotações de trabalho** ou **Publicar comentários** . A publicação é adicionada à seção Atividade. As anotações de trabalho internas são privadas e só podem ser vistas para outros agentes. Os comentários externos ficam visíveis para agentes e solicitantes.
Filtrar ou pesquisar publicações	Selecione o ícone de filtro (Na parte superior da seção Atividade para exibir as seleções de filtro:

Tradução automática

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

Tarefas do agente

Tarefa	Descrição
	• **Tipos de publicação:** Selecione os tipos de publicações a serem exibidas, como anotações de trabalho ou anexos. • **Mudanças de campo:** Selecione os campos para os quais você deseja exibir as publicações somente nesses campos. • **Sinalizado:** Habilite este botão para exibir as publicações que foram sinalizadas como importantes. • **Conjuntos de filtros** : Selecione dois ou mais filtros nesta lista. Selecione o ícone de pesquisa ( ) para pesquisar todas as publicações de atividade.
Classificar publicações	Selecione o ícone de classificação ( ) para classificar as publicações das mais recentes para as mais antigas ou das mais antigas para as mais recentes.
Expandir e recolher publicações	Selecione o ícone Mais opções (•••) para expandir e recolher publicações: • **Expandir todas as publicações** Expande as publicações para exibir detalhes adicionais. • **Recolher todas as publicações** Retorna as publicações ao estado anterior.

Exibindo os registros dinâmicos relacionados em Playbook de solicitação de serviços

Você pode exibir os registros relacionados dinâmicos no painel lateral contextual do playbook em Espaço configurável do CSM. Esses registros mudam dinamicamente com base no registro atual ou na atividade do playbook.

Usando registros relacionados em Playbook de solicitação de serviços

Você pode exibir, pesquisar e classificar os registros no **Registros relacionados** no painel lateral contextual depois de criar um registro de solicitação de serviço. Para obter detalhes sobre como criar um registro, consulte Crie um registro de solicitação de serviço usando playbooks nos Serviços digitais do setor público .

. **Registros relacionados** exibe os registros relacionados que mudam dinamicamente com base no contexto do registro atual ou da atividade do playbook. Os registros que são exibidos no **Registros relacionados** depende das seguintes configurações:

Tradução automática

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

- Os contextos e definições de registro relacionados que foram configurados para um registro ou atividade do playbook.
- As permissões de acesso do agente aos dados.

Tipos de registros relacionados

Os registros relacionados aparecem na lista como um cartão somente leitura. O conjunto inicial de registros exibidos na lista é determinado pelo tipo de registro selecionado no filtro na parte superior da lista. Dependendo da configuração do registro relacionado para o registro de origem ou atividade do playbook, você pode ver os seguintes tipos de registros relacionados:

- Solicitações de serviço semelhantes
- Tarefas de caso em aberto
- Ordens de serviço relacionados
- Tarefas Bloqueadas
- E-mails
- Aprovações
- ANS
- Escalações para o caso ou cliente

Registros relacionados padrão

A tabela a seguir mostra os registros relacionados padrão baseados em cada etapa do playbook.

Registros relacionados padrão

Fase	Atividade do Playbook	Registro relacionado padrão
lntake	Todas as atividades	Solicitações de serviço semelhantes
Revisão	Verifique solicitações semelhantes	Solicitações de serviço semelhantes
Revisão	• Inspecionar e relatar • Registrar descobertas	Tarefas de caso em aberto
Processo	• Avaliar recursos • Realizar trabalho	Tarefas de caso em aberto
Processo	Aprovar recursos	Aprovações
Decisão	Todas as atividades	Tarefas de caso em aberto

Você pode pesquisar a lista Registros relacionados inserindo o texto no campo de pesquisa ou filtrando a lista para exibir os registros de um tipo específico. Você pode expandir um cartão para mostrar uma exibição mais detalhada ou abrir a lista em uma subguia. Se

Tradução automática

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

você tiver a permissão Criar, também poderá criar novos registros relacionados do tipo selecionado.

Personalizando a exibição de registros relacionados

A tabela a seguir lista as opções de personalização para a exibição de registros relacionados.

Personalizando a exibição de registros relacionados

Tarefa	Descrição
Exiba os registros relacionados no painel lateral contextual	Ícone Registros relacionados (Que você pode selecionar para exibir a lista Registros relacionados. Registros relacionados aparecem como um formato de cartão na lista. O conjunto inicial de registros exibidos na lista é determinado pelo tipo de registro selecionado no filtro na parte superior da lista.
Selecione o tipo de registro relacionado a ser exibido	Filtro na parte superior da lista Registros relacionados, onde você pode selecionar o tipo de registros relacionados a serem exibidos. Você também pode usar o filtro para ver a seleção atual. Para obter mais informações, consulte Personalize a exibição de registros relacionados em Playbook de solicitação de serviços.
PESQUISE a lista de registros relacionados	Campo de pesquisa na parte superior da lista Registros relacionados para executar uma pesquisa de texto. Os registros que correspondem ao texto de pesquisa são realçados. Para obter mais informações, consulte Personalize a exibição de registros relacionados em Playbook de solicitação de serviços.
Abra um registro relacionado em uma subguia	Cartão na lista Registros relacionados que você pode usar para abrir o registro em uma subguia no registro primário. Na subguia, você pode exibir os detalhes do registro e executar as ações disponíveis.
Abra a lista de registros relacionados em uma exibição de lista em uma subguia	Ícone de exibição de lista ( ) para exibir os registros relacionados em uma exibição de lista em uma subguia no registro primário.
Crie um novo registro para a lista relacionada selecionada	Novo registro para o tipo de registro selecionado no momento na lista Registros relacionados. Esta ação abre um novo formulário de registro em uma subguia no registro primário.

Exiba as informações da faixa de opções em Playbook de solicitação de serviços

Você pode exibir as informações sobre a faixa de opções no painel lateral contextual em Espaço configurável do CSM. A faixa de opções exibe as informações importantes sobre o caso,

Tradução automática

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

como informações de registro de serviço, detalhes de contato do constituinte e a linha do tempo do caso.

Selecione o ícone de informações do registro ( no painel lateral contextual para exibir as informações sobre a faixa de opções.

Você pode ver as informações sobre os campos no painel lateral contextual na tabela a seguir.

Campos da faixa de opções do painel lateral contextual

Campo	Definição
Informações de registro	Campos, número de registro do caso, descrição resumida, fase, estado, e endereço.
Cartão de visão geral do solicitante	Detalhes sobre o constituinte e o contato do caso.
Linha do tempo	Resumo cronológico das atividades do caso, incluindo as mudanças de estado do caso e as interações entre o agente e o cliente. Você também pode ver quanto tempo o agente e o cliente gastaram no caso.
ANS	Acordos de nível de serviço (ANS) ativos para o caso, incluindo o tempo restante, o estado do ANS e quaisquer violações.

Personalize a exibição de registros relacionados em Playbook de solicitação de serviços

Você pode personalizar a exibição de registros relacionados em Playbook de solicitação de serviços.

A tabela a seguir lista as opções de personalização para a exibição de registros relacionados.

Personalizando a exibição de registros relacionados

Tarefa	Descrição
Exiba os registros relacionados no painel lateral contextual	Ícone Registros relacionados ( Que você pode selecionar para exibir a lista Registros relacionados. Registros relacionados aparecem como um formato de cartão na lista. O conjunto inicial de registros exibidos na lista é determinado pelo tipo de registro selecionado no filtro na parte superior da lista.
Selecione o tipo de registro relacionado a ser exibido	Filtro na parte superior da lista Registros relacionados, onde você pode selecionar o tipo de registros relacionados a serem exibidos. Você também pode usar o filtro para ver a seleção atual. **1.** Selecione o ícone de filtro (). **2.** Selecione um tipo de registro no menu. O menu inclui as listas relacionadas que foram configuradas para o registro primário.

Tradução automática

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

Personalizando a exibição de registros relacionados

Tarefa	Descrição
PESQUISE a lista de registros relacionados	Campo de pesquisa na parte superior da lista Registros relacionados para executar uma pesquisa de texto. Os registros que correspondem ao texto de pesquisa são realçados. **1.** No campo de pesquisa na parte superior da lista Registros relacionados, insira o texto de pesquisa. **2.** Selecione o ícone de pesquisa ( ). **Nota:** O campo de pesquisa ficará esmaecido se a pesquisa não estiver disponível para o tipo selecionado de registros relacionados.
Abra um registro relacionado em uma subguia	Cartão na lista Registros relacionados que você pode usar para abrir o registro em uma subguia no registro primário. Na subguia, você pode exibir os detalhes do registro e executar as ações disponíveis.
Abra a lista de registros relacionados em uma exibição de lista em uma subguia	Exiba os registros relacionados em uma exibição de lista em uma subguia no registro primário selecionando o ícone de subguia ( ).
Crie um novo registro para a lista relacionada selecionada	Novo registro para o tipo de registro selecionado no momento na lista Registros relacionados. Esta ação abre um novo formulário de registro em uma subguia no registro primário. **1.** Selecione o ícone Criar registro (Na parte superior da lista Registros relacionados. **2.** Preencha os campos no formulário de registro e selecione **Salvar** .

Tradução automática

Rastreie solicitações de serviço do governo usando Playbook de solicitação de serviços

Rastreie todas as solicitações de serviço atribuídas a você ou a outros agentes em sua agência governamental usando Playbook de solicitação de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent e sn_gsm.service_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você seleciona um caso, um formulário é aberto com as seguintes seções:

- Uma conversa da interação entre o usuário e o agente de serviço governamental.
- A ação que precisa ser realizada por parte do usuário, como aceitar ou rejeitar uma solução.

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

- Os detalhes do caso, incluindo o número e o status do caso.
- Todos os arquivos anexados.

Procedimento

1. Abra o. Playbook de solicitação de serviços Navegando até Listas no Espaço configurável do CSM.
2. Navegue até **Solicitações de serviço** e clique em **Todos** .
3. Na seção Solicitações de serviço, selecione uma lista descrita na tabela a seguir:

Listas de solicitação de serviço

Lista	Descrição
Tudo	Todos os casos de solicitação de serviço aos quais o agente tem acesso.
Meus Casos	Todos os casos de solicitação de serviço atribuídos ao agente.
Meus abertos	Casos em aberto atribuídos ao agente de serviço governamental.
Não atribuído para meu grupo	Casos que pertencem a qualquer um dos grupos do agente de serviço governamental, mas não foram atribuídos a um agente.

Você pode ver os seguintes campos em cada lista:

- Número
- Descrição resumida
- Status da ação
- Serviço
- Constituinte
- Negócio
- Contato comercial
- Estado
- Tipo de endereço
- Relatado em
- Atribuído(a) à agência
- Atribuição a

Para obter uma descrição detalhada desses campos, consulte Formulário de Caso de serviço governamental.

Ciclo de vida de um caso de serviço público

Um caso de solicitação de serviço público em um dos três Serviços digitais para setor público as aplicações playbook podem estar em um dos vários estados conforme progridem pelo ciclo de execução.

Fases do caso de solicitação de serviço público

Um caso de solicitação de serviço público tem quatro fases:

- Admissão
- Revisão

Tradução automática

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

- Processo
- Decisão

Conforme um caso de solicitação de serviço público passa pelas fases listadas acima e em direção a uma resolução, o status do caso é atualizado. A fase e o status estão relacionados entre si, conforme descrito na tabela a seguir.

Fases e status do caso de solicitação de serviço público

Fase do caso	Status do caso	Descrição
	Rascunho	O caso ainda não foi enviado e o registro de caso de solicitação de serviço público ainda não foi criado.
Admissão Orienta o agente a coletar as informações necessárias para criar o caso de solicitação de serviço público.	Novo(a)	O status inicial de um novo caso de serviço público criado por meio de Portal de serviços de governança ou um dos Serviços digitais para setor público playbooks. Neste estado, um agente de serviço governamental pode fazer um dos seguintes procedimentos: • **Atribuir a mim** Atribua a si mesmos o caso. O estado muda para **Aberto** . • **Aceitar** : Se o caso foi atribuído ao agente por um gerente de serviço governamental, o agente pode aceitar ou reatribuir o caso. Se aceito, o estado muda para **Aberto** . • **Atualização** Atualize o caso. • **Caso encerrado** : Encerre o caso. • **Excluir** Exclua o caso. Neste estado, um constituinte pode fazer o seguinte: • **Atualização** Atualize o caso com informações adicionais. • **Caso encerrado** : Encerre o caso.
	Aberto	Um caso muda de **Novo** . **Aberto** quando um agente de serviço governamental atribui o caso a si mesmo (**Atribuir a mim** ou aceita um caso atribuído a eles por um gerente de serviço governamental. Neste estado, o agente pode executar um dos seguintes procedimentos: • **Atualização** Atualize o caso. • **Solicitar informações** Solicitar informações adicionais do

Tradução automática

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

Fases e status do caso de solicitação de serviço público

Fase do caso	Status do caso	Descrição
		constituinte. O estado do caso muda para **Aguardando informações** . • **Propor solução** : Proponha uma solução para o caso. O estado do caso muda para **Resolvido** . • **Caso encerrado** : Encerre o caso. • **Excluir** Exclua o caso.
	Aguardando Informações	Informações adicionais foram solicitadas ao constituinte. Neste estado, o constituinte pode fazer um dos seguintes: • **Atualização** : Adicione as informações solicitadas ao caso. Depois que essas informações forem recebidas, o caso retornará para **Aberto** . • **Caso encerrado** : Encerre o caso.
Revisar Permite que o agente faça a solução de problemas inicial do caso, verifique se há solicitações de caso semelhantes ou duplicadas e determine quais serviços precisam ser renderizados.	Aberto	Neste estado, o agente pode executar um dos seguintes procedimentos: • Verifique se há solicitações semelhantes ou duplicadas. Em caso afirmativo, o caso pode ser movido para o andamento diretamente. • **Solicitar uma inspeção** : Se uma inspeção for solicitada, o status do caso será movido para **Inspeção em andamento**
	Inspeção em Andamento	A inspeção do local de serviço por um agente de serviço de campo está em andamento. Quando concluído, o caso é movido para **Processo** .
	Aguardando Informações	Se um agente solicitar mais informações a qualquer momento durante a fase Revisão, o status do caso mudará para **Aguardando informações** . Neste estado, o agente pode executar um dos seguintes procedimentos: • **Caso em aberto** : Altere o estado do caso de volta para **Aberto** . • **Atualização** Atualize o caso. • **Caso encerrado** : Encerre o caso. • **Excluir** Exclua o caso.

Tradução automática

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

Fases e status do caso de solicitação de serviço público

Fase do caso	Status do caso	Descrição
		Neste estado, o constituinte pode fazer um dos seguintes: • **Atualização** : Adicione as informações solicitadas ao caso. Quando o constituinte atualiza o caso, o estado muda para **Aberto** . • **Caso encerrado** : Encerre o caso.
Processo	Trabalho em andamento	O status do caso muda para **Trabalho em andamento** quando o agente seleciona **Iniciar o trabalho** . Uma ordem de serviço está em andamento para resolver a solicitação de serviço público.
	Atribuição de trabalho em andamento	Uma ordem de serviço está em andamento e o agente de serviço governamental resolve todas as tarefas de caso em aberto associadas ao caso.
	Aguardando Informações	O caso passa para o estado Aguardando informações quando um agente seleciona **Solicitar informações** para solicitar mais informações do solicitante. O agente solicitou mais informações durante ou após a conclusão do trabalho para resolver o caso.
Decisão Permite que o solicitante revise a decisão do agente e aceite ou rejeite.	Pronto para decisão	O caso está pronto para uma decisão do agente.
	Resolvido	Depois que um agente fornece um código de resolução, insere anotações de resolução no **Informações de resolução** e seleciona **Propor solução** , o estado do caso muda de **Aguardando informações** . **Resolvido** . . **Código de resolução** e. **Anotações de resolução** os campos são obrigatórios para um agente propor uma solução para o caso. Neste estado, o agente pode executar um dos seguintes procedimentos: • **Atualização** Atualize o caso • **Caso encerrado** : Encerre o caso. Um caso não pode ser encerrado por um agente ou gerente de agente quando está neste estado.

Tradução automática

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

Fases e status do caso de solicitação de serviço público

Fase do caso	Status do caso	Descrição
		Neste estado, o constituinte pode fazer um dos seguintes: • **Aceitar Solução** : Aceitar a solução proposta pelo agente. O estado do caso muda para **Encerrado** e uma pesquisa é exibida. • **Rejeitar Solução** Rejeitar a solução proposta pelo agente. O estado do caso muda para **Aberto** . • **Excluir** Exclua o caso.
	Encerrado	Depois de propor uma solução, o agente aguarda uma resposta do constituinte. • Se o constituinte clicar **Aceitar Solução** , o estado do caso muda de **Resolvido** . **Encerrado** . • Se o constituinte clicar **Rejeitar Solução** , o estado muda de **Resolvido** . **Aberto** e o agente deve propor outra solução. Fechar um caso como agente ou gerente de agente requer que comentários sejam adicionados ao **Anotações de resolução** campo. Isso não é necessário quando um cliente encerra um caso. Um caso não pode ser atualizado depois que é encerrado.
	Cancelado(a)	A solicitação de serviço público foi cancelada.

Nota:
Você não pode editar um caso de solicitação de serviço público quando o estado do caso está definido como **Encerrado concluído** ou **Cancelado** .

Usando o. Espaço configurável do CSM para Serviços digitais para setor público

Configure o Espaço configurável do CSM para seus agentes e expanda a IU do espaço para que eles possam interagir com os clientes, responder a perguntas, criar casos e resolver problemas.

Os agentes de serviço governamental podem concluir a maioria das tarefas no Espaço configurável do CSM. Para obter mais informações sobre como configurar o. Espaço configurável do CSM, consulte Configure o. Espaço configurável do CSM para Serviços digitais para setor público.

Tradução automática

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

As tabelas abaixo descrevem algumas das tarefas básicas que os agentes podem executar no Espaço configurável do CSM.

Tarefas do agente

Tarefa	Descrição	Detalhes
Use playbooks	Use a orientação passo a passo fornecida pelos playbooks para concluir tarefas e resolver casos.	Usando Playbooks
Crie um tipo específico de caso	Crie um caso para um tipo específico de solicitação de constituinte.	Criar e resolver tarefas de caso
Use o Conhecimento para ajudar com casos	PESQUISE artigos de conhecimento e anexe-os a casos ou abra artigos em subguias para facilitar a leitura. Relate uma lacuna de conhecimento se você não conseguir encontrar artigos relevantes e, se a permissão estiver habilitada, crie artigos diretamente de casos.	PESQUISE artigos de conhecimento Abra um artigo de conhecimento Relate uma lacuna de conhecimento Criar um artigo de conhecimento
Use modelos de resposta	Responda rapidamente aos clientes usando diferentes tipos de informações predefinidas.	Use modelos de resposta em Playbook de solicitação de serviços

Criar e resolver tarefas de caso como um agente de serviço governamental em Espaço configurável do CSM

Tarefas de caso de solicitação de serviço em Serviços digitais para setor público são criados e atribuídos automaticamente aos agentes conforme cada caso de solicitação de serviço passa por seu ciclo de vida. Os agentes de serviço do governo podem exibir e concluir essas tarefas de caso (ou até mesmo criar suas próprias tarefas) no Espaço configurável do CSM.

Exiba tarefas de caso de solicitação de serviço existentes em Espaço configurável do CSM

Exiba uma lista das tarefas de caso associadas a um caso de solicitação de serviço, independentemente de a tarefa de caso ter sido criada automática ou manualmente, em Espaço configurável do CSM.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent, ou sn_gsm.agency_agent

Procedimento

1. No menu Listas em Espaço configurável do CSM barra lateral, navegue até **Solicitações de Serviço** > **Tudo**.
2. Abra o caso de solicitação de serviço selecionando o número do caso.
3. No cabeçalho Lista relacionada, abra a lista relacionada Tarefas selecionando **Tarefas do caso** .
   Todas as tarefas associadas a este caso de solicitação de serviço são exibidas.

Tradução automática

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

O que Fazer Depois

Para exibir uma lista de todas as tarefas de caso de solicitação de serviço que foram atribuídas a um agente em sua agência, navegue até **Listas** > **Tarefas de casos de serviço de governança** > **Tudo**.

Crie uma tarefa de caso de solicitação de serviço em Espaço configurável do CSM

Crie tarefas de caso manualmente a partir de informações coletadas de um caso de solicitação de serviço em Espaço configurável do CSM.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent, ou sn_gsm.agency_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um agente cria uma tarefa de caso de solicitação de serviço, o sistema usa as informações do caso de solicitação de serviço para preencher automaticamente os campos no formulário de tarefa de caso. Os agentes podem usar informações preenchidas automaticamente, bem como os dados coletados do usuário final, para criar tarefas de caso de solicitação de serviço. Depois que o agente cria e salva uma tarefa de caso, ela aparece na lista relacionada Tarefas de caso no formulário de Caso de solicitação de serviço.

Procedimento

1. Abra o caso.
2. Na lista relacionada Tarefas de caso, selecione **Novo** .
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre os campos, consulte Formulário de tarefa de caso de solicitação de serviço .
4. Selecione **Save** (Salvar).

Resolva uma tarefa de caso de solicitação de serviço em Espaço configurável do CSM

Resolva um caso de solicitação de serviço em Espaço configurável do CSM. Depois que todas as informações forem adicionadas aos comentários ou anotações de trabalho de uma tarefa de caso de solicitação de serviço, você poderá marcar a tarefa do caso como resolvida.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent, ou sn_gsm.agency_agent

Procedimento

1. Navegue até o menu Listas no Espaço configurável do CSM barra lateral.
2. No menu Listas em Espaço configurável do CSM, navegue até **Solicitações de Serviço** > **Tudo**.
3. Abra o caso de solicitação de serviço selecionando o número do caso.
4. Na lista relacionada Tarefas, selecione o número da tarefa.
5. Adicione anotações de trabalho ou comentários adicionais.
   A tarefa do caso não pode ser resolvida sem anotações de trabalho ou comentários adicionados.
6. Selecione **Save** (Salvar).
7. Selecione **Fechar**.

Tradução automática

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

Crie um registro de negócios em Espaço configurável do CSM

Se você for um agente de serviço do governo, crie um registro de negócios em Espaço configurável do CSM diretamente de uma solicitação de serviço, interação ou caso quando um incidente é relatado por um constituinte, comercial ou contato comercial.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent ou sn_gsm.service_manager

Procedimento

1. Navegue até Espaço configurável do CSM e selecione **Interações** > **Tudo**.
2. Selecione o número da interação para abrir um registro de interação existente ou selecione o novo ícone  para criar uma interação.
3. Selecione o tipo de interação e atribua a interação a um usuário.
4. **Opcional:** Insira uma descrição resumida da interação.
5. Selecione **Save** (Salvar).
6. Selecione **Criar negócio** e preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre os campos, consulte Formulário Perfil de negócios.
7. Selecione **Enviar**.
   Agora, a empresa está vinculada à interação e uma nova guia é aberta com os detalhes da empresa.

Usando Virtual Agent para Serviços digitais para setor público

Como administrador, você pode usar Virtual Agent para criar conversas de chatbot personalizadas para casos de uso do setor público.

Com Virtual Agent para Serviços digitais para setor público, que está disponível por assinatura, você pode criar tópicos de conversa que ajudam seus constituintes com tarefas de autoatendimento. Por exemplo, você pode criar Virtual Agent tópicos que permitem que os constituintes enviem casos de serviço governamental ou os ajudem a encontrar informações relevantes sobre regulamentações ou benefícios governamentais.

Como administradores ou autores de tópicos, você pode criar seus próprios tópicos de conversa personalizados do setor público. Ou você pode usar conversas pré-criadas que estão disponíveis com Virtual Agent plataforma e. Atendimento ao cliente Virtual Agent Plug-in Conversations (com.sn_csm.virtualagent) e modifique-os para casos de uso do setor público.

Ao criar ou modificar tópicos, você também pode usar componentes pré-criados chamados *blocos de tópicos* . Esses blocos são subfluxos que executam elementos conversacionais ou tarefas comuns em uma conversa, como adicionar ou recuperar registros. Blocos de tópicos pré-criados estão incluídos com Virtual Agent plataforma e. Atendimento ao cliente conversas. Os blocos de tópicos permitem que os autores de tópicos adicionem rapidamente funções padrão ao Virtual Agent conversas, simplificando o design e a manutenção de conversas.

. Núcleo de serviços digitais para setor público a aplicação fornece vários blocos de tópicos que você pode usar em conversas do setor público:

Tradução automática

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

- Serviço de prompt para constituinte - solicita aos constituintes que selecionem um tipo de serviço governamental.
- Criar membros adicionais do setor público - solicita que os constituintes adicionem outras pessoas que tenham interesse autorizado em um problema ou caso.

Para saber mais sobre blocos de tópicos e como usá-los no Virtual Agent conversas, consulte Maximizar a reutilização de código com blocos de tópicos .

Antes de construir Virtual Agent tópicos para casos de uso do setor público

Antes de criar Virtual Agent conversas, revise os pré-requisitos a seguir e o processo básico para trabalhar com tópicos pré-criados e blocos de tópicos em Designer do Virtual Agent.

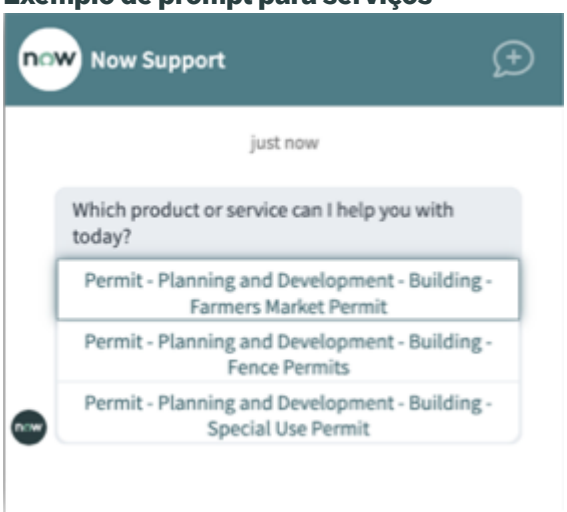
- Ative o plug-in Conversas do Virtual Agent do Atendimento ao cliente (com.sn_csm.virtualagent) para acessar o pré-criado Atendimento ao cliente conversas e blocos de tópicos.
- Determine os casos de uso do setor público para tópicos a serem criados.
- Em Designer do Virtual Agent:
  - Visualize (teste) tópicos pré-criados e blocos de tópicos , como os blocos do setor público, para ver como eles funcionam. Use **Tipo** Filtre para classificar a lista de itens, como blocos de tópicos, na página Tópicos.
  - Se você quiser usar um tópico ou bloco de tópicos pré-criado, duplicado e. publicar .
  - Adicione as cópias apropriadas dos blocos de tópico, como os blocos de tópicos do setor público, ao tópico de origem (chamada). Para saber mais sobre como adicionar blocos de tópicos a uma conversa, consulte Adicione um bloco de tópico reutilizável a um tópico de chamada ou bloco de tópicos

Nota:
Você pode usar os blocos de tópicos do setor público em uma conversa.

Solicitar serviço para bloco de tópicos constituinte

Use este bloco de tópico em uma conversa para solicitar que os constituintes selecionem um serviço em uma lista de serviços governamentais disponíveis, por exemplo, permissões ou licenças. Ative o plug-in Conversas do Virtual Agent do Atendimento ao cliente (com.sn_csm.virtualagent) para usar este bloco de tópicos.

Exemplo de prompt para serviços



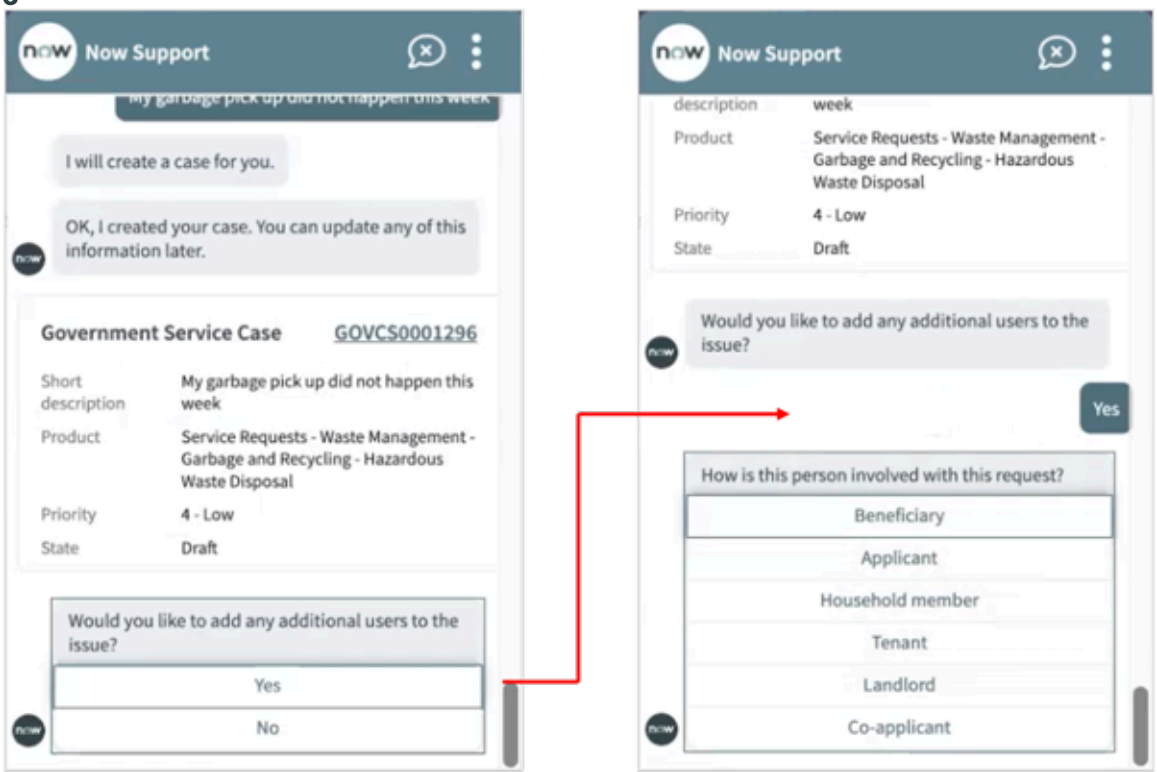
Tradução automática

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

Bloco de tópicos Criar membros adicionais do setor público

Use este bloco de tópicos para permitir que seus constituintes especifiquem outras pessoas, como membros da família ou outros indivíduos autorizados, que podem exibir um caso ou problema. Ative o plug-in Conversas do Virtual Agent do Atendimento ao cliente (com.sn_csm.virtualagent) para usar este bloco de tópicos.

Solicitações de exemplo para adicionar membros a um caso de serviço governamental



Ao usar este bloco de tópico em uma conversa, você especifica os parâmetros de entrada do tópico de origem (chamada) para o bloco de tópicos.

Parâmetros de entrada de Membros adicionais do setor público

Parâmetro	Descrição
case_id	sys_id do registro de caso do setor público criado.
case_type	Extensão do serviço público de base.

Mobile Agent experiência para Serviços digitais para setor público

Se você for um agente do governo, poderá usar Mobile Agent em seu dispositivo móvel para criar, atualizar e monitorar o status de solicitações de serviço não emergenciais no Serviços digitais para setor público aplicação. Você também pode obter uma visão geral da carga de casos, incluindo os casos novos e ativos.

Use Mobile Agent para revisar os detalhes do caso e concluir suas tarefas de caso. Com uma função de agente de serviço governamental, você pode usar o app para executar as seguintes tarefas:

Tradução automática

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

- Obtenha uma visão geral rápida da carga de seu caso.
- Adicione comentários ou anotações de trabalho aos casos.
- Revise os detalhes do caso, o fluxo de atividades e as informações relacionadas, como acordos de nível de serviço (ANS), tarefas de caso e casos relacionados.
- Editar informações do caso.
- Concluir tarefas de caso.

O vídeo a seguir destaca alguns dos recursos do ServiceNow® Mobile Agent aplicação.
Introdução aos aplicativos para celular da ServiceNow.

Nota:
Para usar o. Mobile Agent, os plug-ins necessários devem ser habilitados por um administrador. Se você for um administrador, consulte Configurar Mobile Agent para Playbook de solicitação de serviços para obter as informações sobre como configurar o. Mobile Agent. Para obter instruções sobre como começar a usar o app depois que um administrador definir essas configurações, consulte Get started with the Customer Service mobile application .

Mobile Agent página inicial

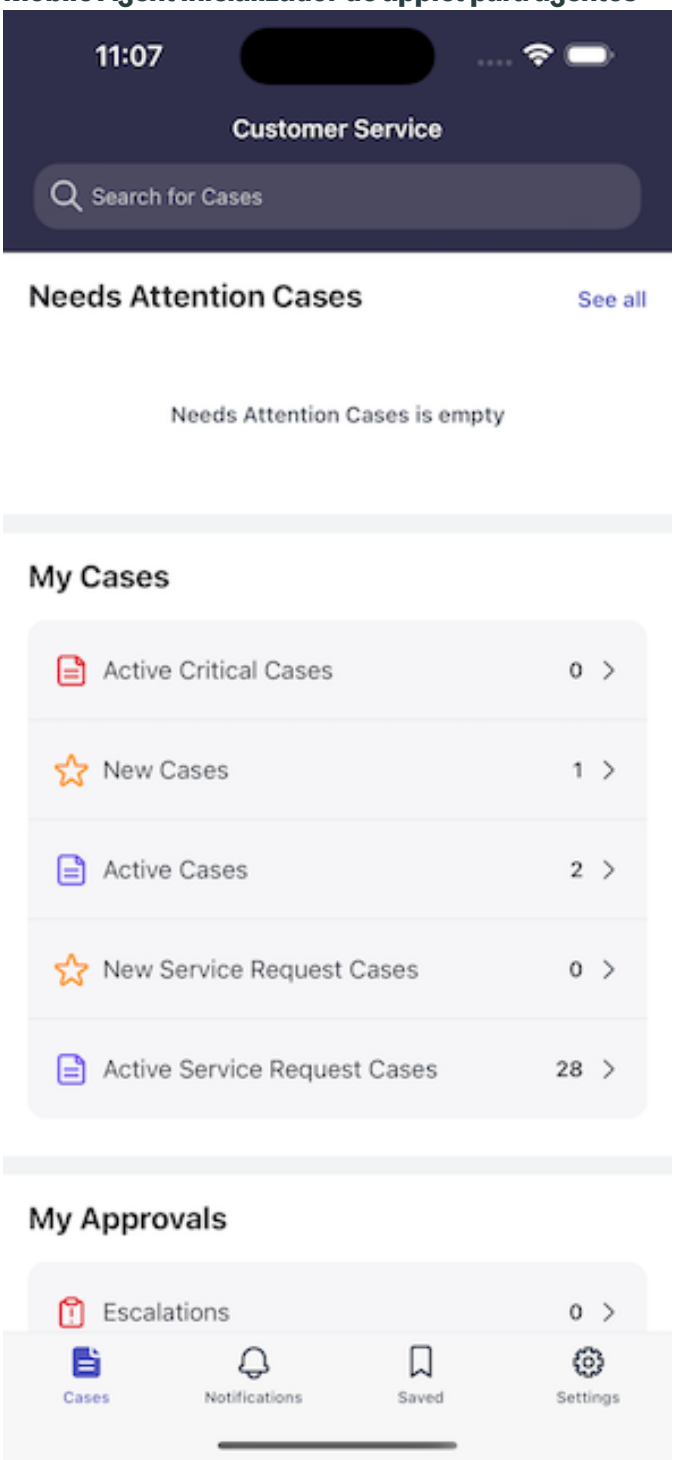
Ao abrir o. Mobile Agent e faça login, um inicializador de applet é exibido com todos os applets configurados para esse inicializador.

O exemplo a seguir mostra a página inicial do Mobile Agent, que exibe uma visão geral dos casos.

Tradução automática

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

Mobile Agent inicializador de applet para agentes



O inicializador de applet inclui todos os applets necessários para lidar ou resolver casos de solicitação de serviço. Você tem acesso aos seguintes miniaplicativos:

Casos novos de solicitação de serviço	Todos os casos de solicitação de serviço atribuídos a você no **Novo** estado.
Casos ativos de solicitação de serviço	Todos os casos de solicitação de serviço aos quais você tem acesso, mas não foram resolvidos ou cancelados, incluindo os casos em **Aberto** , **Aguardando informações** e **Resolvido** estados.

Tradução automática

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

Novos casos de solicitação de informações	Todos os casos de solicitação de serviço atribuídos a você no **Novo** estado.
Casos de solicitação de informações ativos	Todos os casos de solicitação de informações aos quais você tem acesso, mas não foram resolvidos ou cancelados, incluindo os casos em **Aberto** , **Aguardando informações** e **Resolvido** estados.

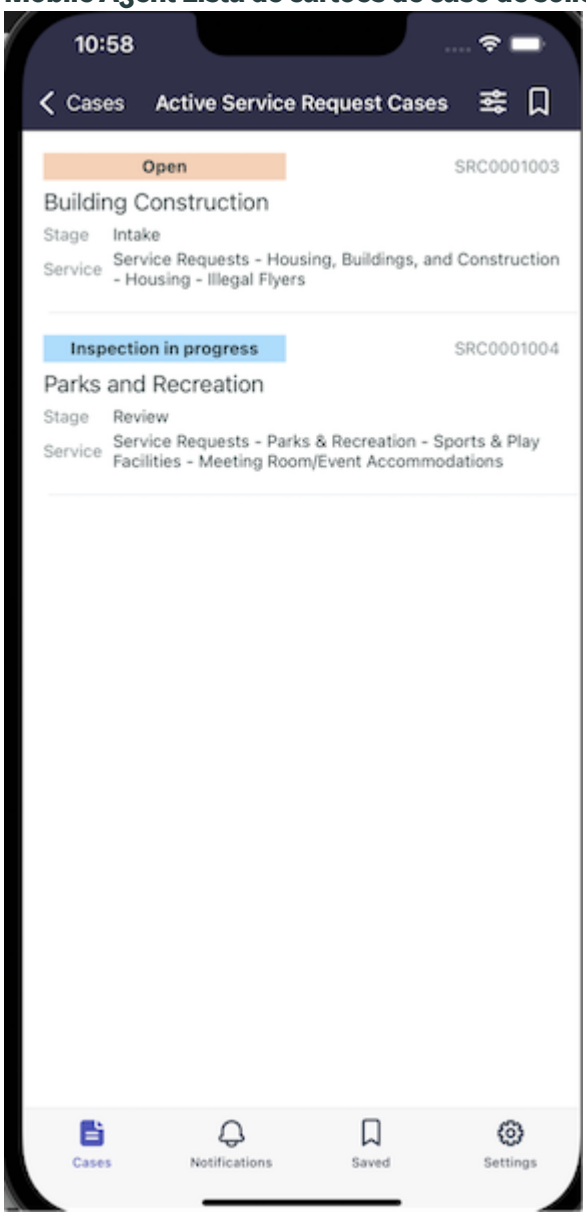
Para iniciar um applet, selecione-o no app.

Miniaplicativos e cartões

Cada applet na tela do inicializador de applet exibe os registros que correspondem à função do applet. O applet Solicitações de serviço ativas, por exemplo, quando tocado, exibe uma lista de todos os registros de caso de solicitação de serviço ativos.

O exemplo a seguir mostra uma exibição de cartão de solicitação de serviço com uma lista de todos os registros de caso de solicitação de serviço ativos.

Mobile Agent Lista de cartões de caso de solicitação de serviço



Tradução automática

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

Os casos na lista são exibidos como cartões e o estado do caso é exibido na parte superior do cartão. Para obter mais informações sobre os estados do caso, consulte Ciclo de vida de um caso de serviço público.

Selecione um cartão para ver os detalhes do registro do caso. Por exemplo, você pode ver a atividade de caso, as listas relacionadas e as escalações de caso, se houver.

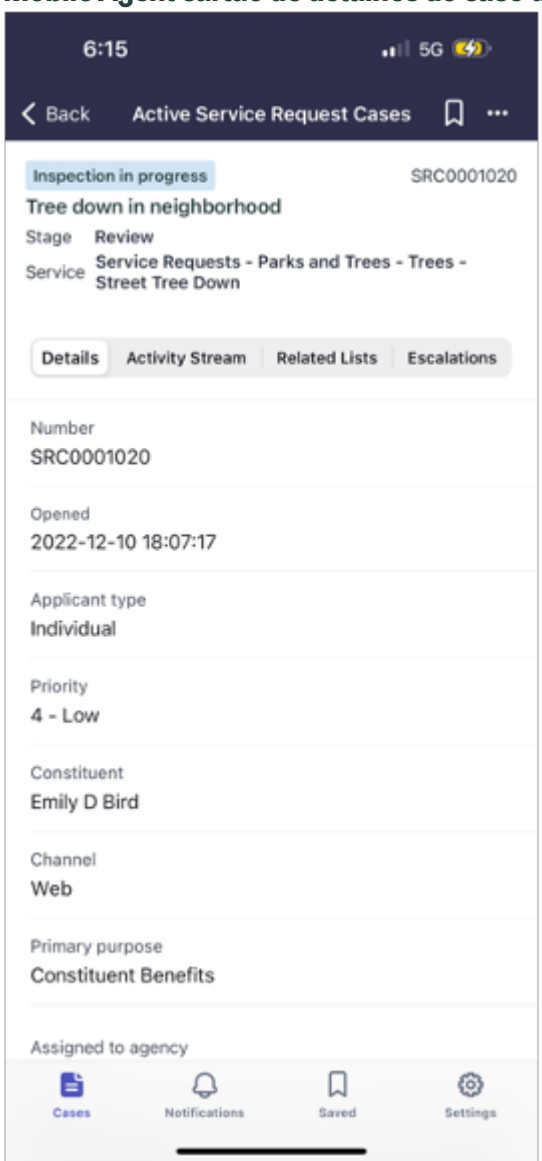
Você pode restringir ou classificar a lista de casos usando o ícone de filtro ( ).

Cartões de caso de solicitação de serviço no Mobile Agent aplicação

Os cartões de caso no Mobile Agent informações de exibição do app semelhantes ao que você veria se estivesse exibindo um caso no Espaço configurável do CSM. Para obter uma lista completa de campos de caso de solicitação de serviço e suas descrições, consulte Serviço Solicitação formulário caso.

O exemplo a seguir mostra a exibição do cartão de detalhes do caso. Nesta exibição, você pode ver o número do caso, a data de abertura do caso, o tipo de aplicação, a prioridade, o constituinte, canal, finalidade primária e qual agência está atribuída ao caso.

Mobile Agent cartão de detalhes do caso de solicitação de serviço



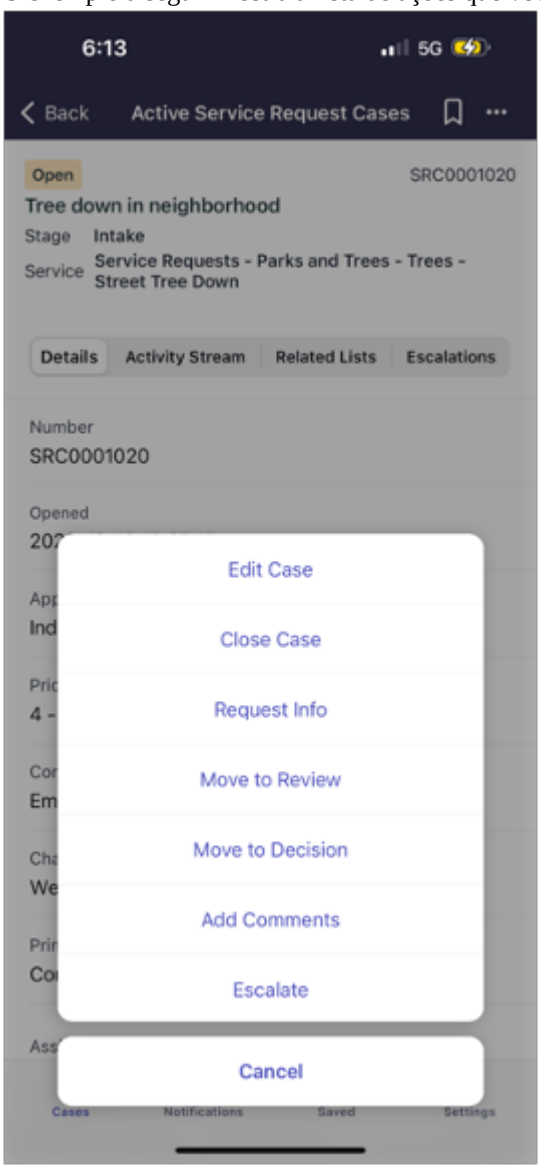
Tradução automática

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

Como agente, você pode executar várias ações em casos de solicitação de serviço no Mobile Agent nos cartões de caso. Na exibição de detalhes do caso, você pode selecionar o ícone Mais ações ( ) para ver uma lista de ações e selecione o botão voltar para retornar à lista de registros. Estas ações incluem:

- Editando o caso.
- Fechando o caso.
- Solicitar mais informações do constituinte ou contato.
- Movendo o caso para revisão.
- Mover o caso diretamente para uma decisão.
- Adicionando comentários.
- Escalando o caso.

O exemplo a seguir mostra a lista de ações que você pode executar para um caso de solicitação de serviço.



Para obter mais informações sobre as tarefas do agente no Mobile Agent app, consulte Usando o. Mobile Agent para executar tarefas do agente.

Tradução automática

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

Cartões de caso de solicitação de informações no Mobile Agent

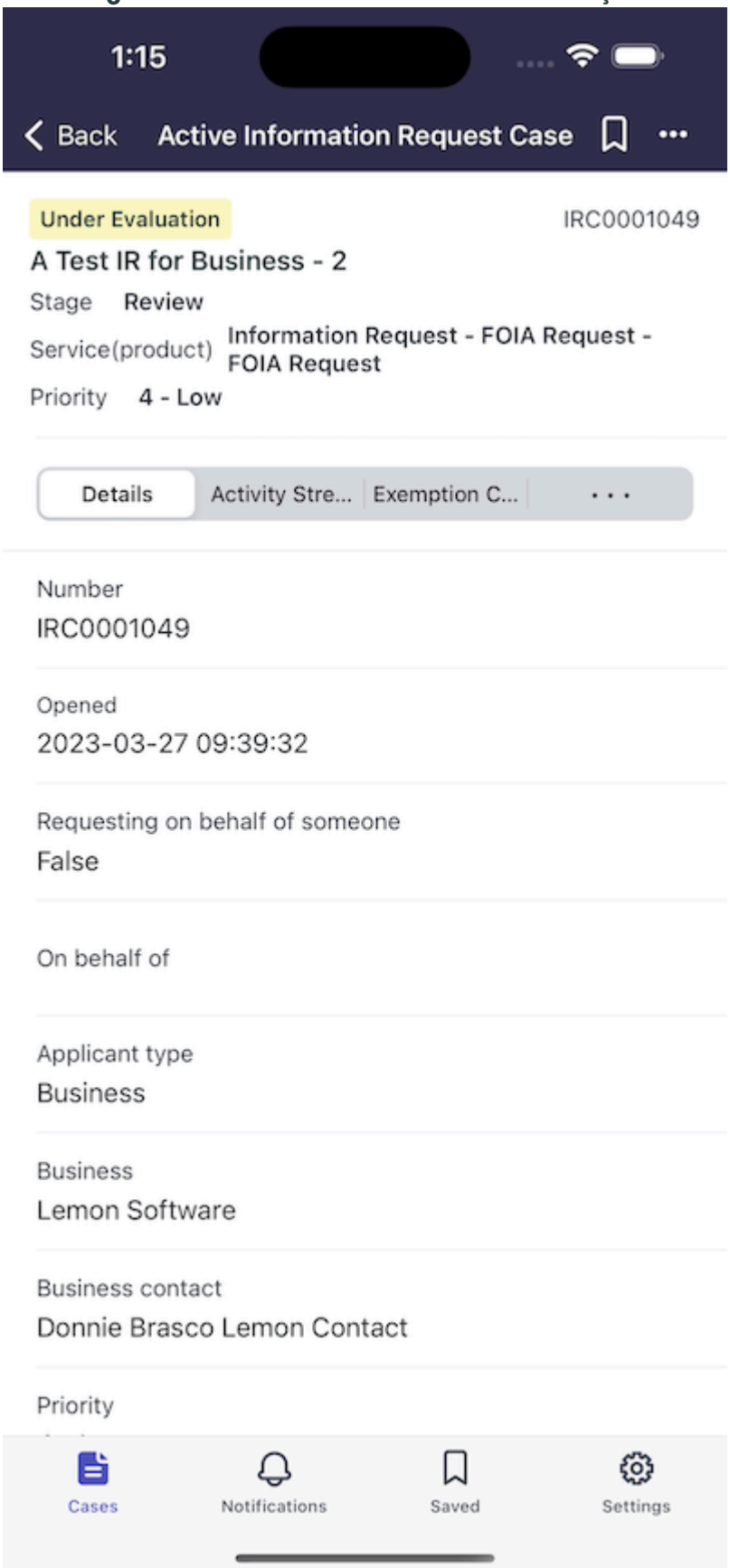
Os cartões de caso no Mobile Agent exiba informações semelhantes às que você veria se estivesse exibindo um caso no Espaço configurável do CSM. Para obter uma lista completa de campos de caso de solicitação de informações e suas descrições, consulte Formulário Caso de solicitação de informações.

O exemplo a seguir mostra a exibição do cartão de detalhes do caso. Nesta exibição, você pode ver o número do caso, a data de abertura do caso, o tipo de aplicação, a prioridade, o contato, canal, finalidade primária e qual agência está atribuída ao caso.

Tradução automática

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

Mobile Agent cartão de detalhes do caso de solicitação de informações



Como agente, você pode executar várias ações em casos de solicitação de informações no Mobile Agent nos cartões de caso. Na exibição de detalhes do caso, você pode selecionar o

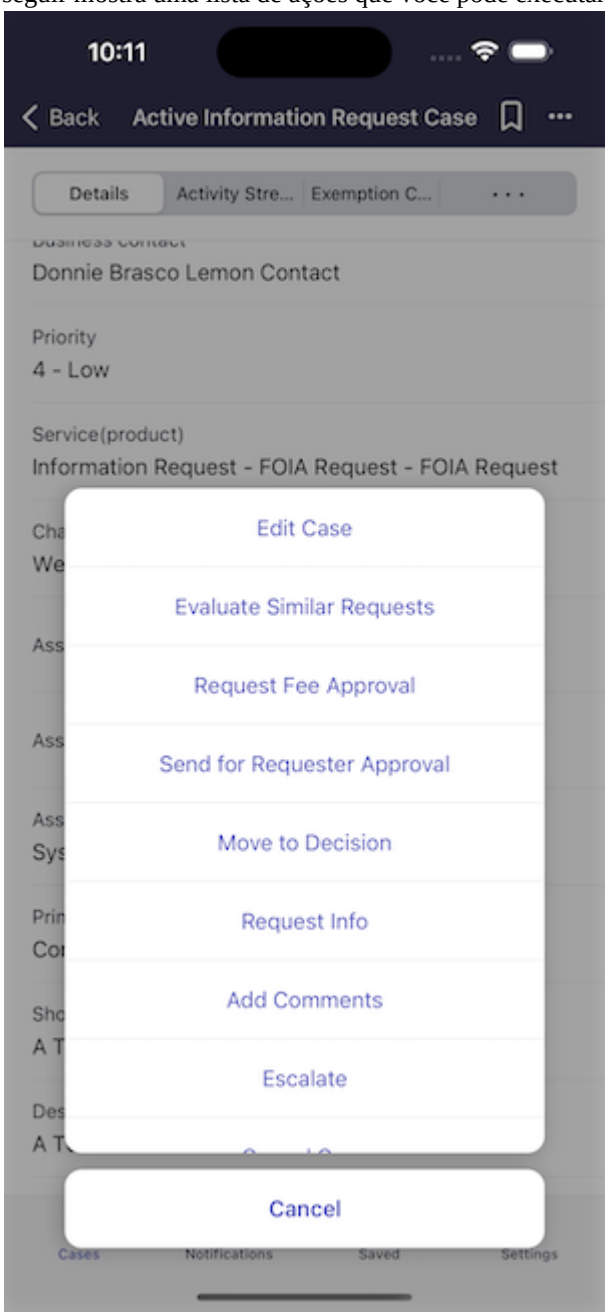
Tradução automática

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

ícone Mais ações ( ) para ver uma lista de ações e selecione o botão voltar para retornar à lista de registros. Estas ações incluem:

- Editando o caso.
- Fechando o caso.
- Solicitando mais informações do solicitante.
- Solicitando aprovações de taxa.
- Avaliando solicitações de informações semelhantes.
- Mover o caso diretamente para uma decisão.
- Adicionando comentários.
- Escalando o caso.

O exemplo a seguir mostra uma lista de ações que você pode executar para um caso de solicitação de informações.



Tradução automática

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

Para obter mais informações sobre as tarefas do agente no Mobile Agent, consulte Usando o. Mobile Agent para executar tarefas do agente.

Barra de navegação

A barra de navegação aparece na parte inferior da tela do aplicativo para celular. Esta barra inclui as seguintes guias:

Casos

Exibe a página principal do caso. Use este inicializador de applet para acessar a funcionalidade de gestão de casos.

Salvo

Exibe os casos salvos ou as listas de casos.

Configurações

Gerencia as configurações do aplicativo para celular.

Listas relacionadas no Mobile Agent

Você pode acessar as listas relacionadas listadas na tabela a seguir nos detalhes do caso.

Listas relacionadas no aplicativo Mobile Agent

Lista relacionada	Descrição
Ordens de serviço	Lista de ordens de serviço que foram criadas para este caso. Você deve instalar o plug-in Gestão de serviços de campo (com.snc.work_management) para exibir as ordens de serviço.
Tarefas de Caso	Exibe uma lista de tarefas de caso. Você pode exibir as seguintes informações para as tarefas de caso nesta lista: • Estado • Número • Assunto • Atribuição a • Prioridade
ANS	Exibe uma lista de acordos de nível de serviço (ANS) para um caso. As seguintes informações de ANS estão incluídas nesta lista relacionada: • Tarefa • Fase do ANS • Definição do ANS • Porcentagem real decorrida • Tempo real decorrido

Tradução automática

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

Listas relacionadas no aplicativo Mobile Agent

Lista relacionada	Descrição
Tarefas Bloqueadas	Lista de tarefas de bloqueio que foram criadas para este caso. Uma tarefa de bloqueio é algo que impede que você progrida em direção à resolução de um caso.
Grupos Relacionados	Lista de partes relacionadas, como os contatos ou constituintes que foram adicionados ao caso.
Casos Relacionados	Exibe uma lista dos casos relacionados a um caso. Você pode exibir as seguintes informações para os casos relacionados incluídos nesta lista: • Número do caso • Estado • Descrição resumida • Contato Selecione um caso relacionado ou secundário para exibir os detalhes adicionais no formulário do caso.
Base de conhecimento anexada	Artigos de conhecimento anexados como uma solução proposta para o caso.
Documentos	Lista de documentos anexados para o caso.

Usando o. Mobile Agent para executar tarefas do agente

Se você for um agente de serviço do governo, poderá gerenciar seus casos e receber atualizações em tempo real em seu dispositivo móvel com Mobile Agent.

Com Mobile Agent, você pode executar ações de rotina e aprovações do seu dispositivo móvel a qualquer hora e em qualquer lugar. A tabela a seguir descreve as tarefas que você pode executar com Mobile Agent

se você está fazendo a triagem de um caso de solicitação de serviço ou cumprindo uma solicitação de informações.

Tarefas do agente de serviço governamental

Tarefa do agente	Etapas
Exibir um caso	Exiba os detalhes de um caso e determine se você precisa fazer mudanças ou executar ações. 1. Na barra de navegação inferior, selecione **Casos** . 2. Selecione **Novo** para criar um caso ou selecionar **Ativo** para ver uma lista dos casos de solicitação de serviço ativos. 3. Selecione um caso para exibir seus detalhes.

Tradução automática

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

Tarefas do agente de serviço governamental

Tarefa do agente	Etapas
	4. Determine se você precisa fazer mudanças ou executar outras ações. Em caso afirmativo, execute qualquer uma das tarefas nesta tabela. Para obter detalhes sobre como exibir um caso no Mobile Agent, consulte Rastreie solicitações de serviço do governo com Mobile Agent aplicação.
Edite um caso	**1.** Na lista Solicitações de serviço, abra um caso. **2.** Toque no ícone Mais ações () e selecione **Editar caso** . Para obter detalhes sobre os campos de caso, consulte Serviço Solicitação formulário caso.
Adicionar comentários a um caso	**1.** Na lista Solicitações de serviço, abra um caso. **2.** Toque no ícone Mais ações () e selecione **Adicionar comentários** . **3.** Em **Anotações de trabalho** ou **Comentários adicionais** , adicione suas anotações de trabalho ou comentários sobre o caso. Você também pode adicionar comentários por meio da lista relacionada ao fluxo de atividades. Para obter mais informações, consulte Usando o fluxo de atividades no Mobile Agent.
Propor uma solução para um caso	**1.** Toque no ícone Mais ações () e selecione **Propor solução** . **2.** Em **Código de resolução** e. **Anotações de resolução** , adicione o código e as anotações que você propõe como uma solução para resolver o caso e selecione **Enviar** .

Tradução automática

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

Tarefas do agente de serviço governamental

Tarefa do agente	Etapas
Solicitar mais informações	1. Toque no ícone Mais ações () e selecione **Solicitar informações** . 2. Em **Comentários adicionais** , adicione mais comentários sobre a solicitação.
Escalar um caso	1. Toque no ícone Mais ações () e selecione **Escalar** . 2. Em **Escalações** preencha os detalhes da escalação.
Exibir escalações	1. No inicializador de applet, selecione **Escalações** applet. 2. Exiba uma lista de escalações para esse caso, se houver.
Fechar um caso	1. Toque no ícone Mais ações () e selecione **Caso encerrado** . 2. Em **Código de resolução** e. **Anotações de resolução** , insira o código e suas anotações sobre como o caso foi resolvido.

Tarefas do agente de solicitação de informações

Tarefa do agente	Etapas
Exibir um caso	Exiba os detalhes de um caso e determine se você precisa fazer mudanças ou executar ações. 1. Na barra de navegação inferior, selecione **Casos** . 2. Selecione **Novo** para criar um caso ou selecionar **Ativo** para ver uma lista dos casos de solicitação de serviço ativos. 3. Selecione um caso para exibir seus detalhes. 4. Determine se você precisa fazer mudanças ou executar outras ações. Em caso afirmativo, execute qualquer uma das tarefas nesta tabela.

Tradução automática

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

Tarefas do agente de solicitação de informações

Tarefa do agente	Etapas
	Para obter detalhes sobre como exibir um caso no Mobile Agent, consulte Rastreie solicitações de informações com Mobile Agent.
Edite um caso	1. Na lista Solicitações de informações, abra um caso. 2. Toque no ícone Mais ações ( ) e selecione **Editar caso** . Para obter detalhes sobre os campos de caso, consulte Formulário Caso de solicitação de informações.
Adicionar comentários a um caso	1. Na lista Solicitações de informações, abra um caso. 2. Toque no ícone Mais ações ( ) e selecione **Adicionar comentários** . 3. Em **Anotações de trabalho** ou **Comentários adicionais** , adicione suas anotações de trabalho ou comentários sobre o caso. Você também pode adicionar comentários por meio da lista relacionada ao fluxo de atividades. Para obter mais informações, consulte Usando o fluxo de atividades no Mobile Agent.
Propor uma solução para um caso	1. Toque no ícone Mais ações ( ) e selecione **Propor solução** . 2. Em **Código de resolução** e. **Anotações de resolução** , adicione o código e as anotações que você propõe como uma solução para resolver o caso e selecione **Enviar** .
Solicitar mais informações	1. Toque no ícone Mais ações ( ) e selecione **Solicitar informações** . 2. Em **Comentários adicionais** , adicione mais comentários sobre a solicitação.

Tradução automática

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

Tarefas do agente de solicitação de informações

Tarefa do agente	Etapas
Escalar um caso	1. Toque no ícone Mais ações ( ) e selecione **Escalar** . 2. Em **Escalações** preencha os detalhes da escalação.
Exibir escalações	1. No inicializador de applet, selecione **Escalações** applet. 2. Exiba uma lista de escalações para esse caso, se houver.
Avaliar solicitações semelhantes	1. Toque no ícone Mais ações ( ) e selecione **Avalie solicitações semelhantes** . 2. Em **Escalações** preencha os detalhes da escalação.
Enviar para aprovação do solicitante	1. Toque no ícone Mais ações ( ) e selecione **Enviar para aprovação do solicitante** . 2. Em **Enviar para aprovação do solicitante** preencha os detalhes da escalação.
Solicitar aprovação de taxa	1. Toque no ícone Mais ações ( ) e selecione **Aprovação de taxa de solicitação** . 2. Em **Escalações** preencha os detalhes da escalação.
Exibir check-list de isenção	1. No inicializador de applet, selecione **Check-list de exceção** applet. 2. Revise a lista de isenções de acordo com a Lei de Liberdade de Informação (FOIA) ou a Lei de Registros Públicos e selecione uma ou mais isenções, se aplicável.

Tradução automática

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

Tarefas do agente de solicitação de informações

Tarefa do agente	Etapas
Fechar um caso	1. Toque no ícone Mais ações ( ) e selecione **Caso encerrado** . 2. Em **Código de resolução** e. **Anotações de resolução** , insira o código e suas anotações sobre como o caso foi resolvido.
Cancelar um caso	Toque no ícone Mais ações ( ) e selecione **Cancelar caso** .

Usando o fluxo de atividades no Mobile Agent

Se você for um agente de serviço do governo, poderá acessar o fluxo de atividades no cartão de caso em Mobile Agent. Você também pode se comunicar com os solicitantes e fazer anotações internas sobre o trabalho em um registro, o que significa que você pode retransmitir e rastrear informações com mais eficiência.

Usando o fluxo de atividades

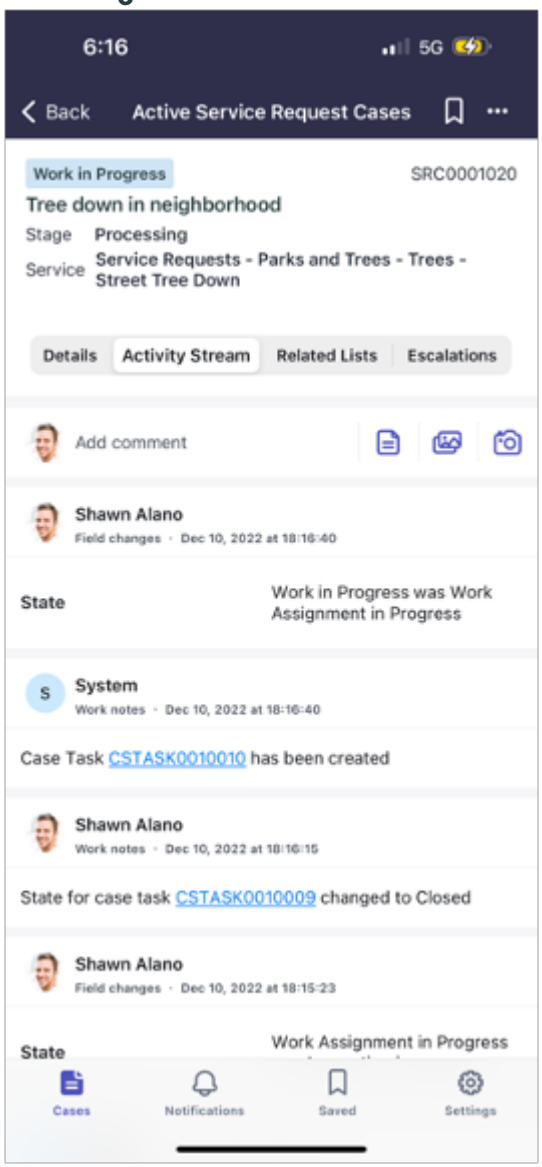
Como agente, você pode usar o fluxo de atividades para se comunicar com os constituintes e rastrear as informações em um registro. Você pode acessar o fluxo de atividades selecionando a lista relacionada ao fluxo de atividades.

O exemplo a seguir mostra a exibição de informações de atividade de um registro no Mobile Agent.

Tradução automática

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

Mobile Agent fluxo de atividades



Tarefas do agente no fluxo de atividades para celular

A tabela a seguir lista as tarefas que você pode executar no fluxo de atividades no Mobile Agent.

Tarefas do agente

Tarefa	Descrição
Exiba comentários, anexos ou tarefas de caso para o caso	Role pela seção Fluxo de atividades para exibir todos os comentários, anexos e tarefas de caso associados ao serviço ou ao caso de solicitação de informações.
Adicione anotações de trabalho ou comentários	**1.** Selecione **Adicionar comentário** . **2.** Na seção Compor, adicione as informações ao campo de texto.

Tradução automática

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

Tarefas do agente

Tarefa	Descrição
	3. (Opcional) Marque a caixa de seleção para tornar o comentário ou a anotação de trabalho publicamente visível. **4.** Selecione **Publicar** . A publicação é adicionada à seção Atividade. As anotações de trabalho internas são privadas e só podem ser vistas para outros agentes. Os comentários externos ficam visíveis para agentes e solicitantes.
Adicione fotos ou anexos	• Selecione o ícone do documento ( ) para anexar um documento ao caso. • Selecione a câmera ícone para tirar uma foto para anexar ao caso. • Selecione o ícone de galeria ( ) para anexar uma foto existente ao caso.

Rastreie solicitações de serviço do governo com Mobile Agent aplicação

Rastreie e exiba os detalhes de todas as solicitações de serviço atribuídas a você usando ServiceNow Mobile Agent aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent, ou sn_gsm.agency_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você seleciona um caso em Mobile Agent um formulário é aberto com as seguintes seções:

- Os detalhes do caso, incluindo o número, a prioridade e o status do caso.
- Um registro da interação entre o usuário e o agente de serviço governamental.
- A ação que deve ser realizada por parte do usuário, como aceitar ou rejeitar uma solução.
- Todos os arquivos anexados.

Procedimento

1. Abra o. ServiceNow Mobile Agent aplicação.

2. Em **Meus casos** , selecione um dos applet . na tabela a seguir .

Tradução automática

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

Lista de applet de solicitação de serviço

Applet	Descrição
Casos novos de solicitação de serviço	Todos os casos de solicitação de serviço aos quais o agente tem acesso no **Novo** estado.
Casos ativos de solicitação de serviço	Todos os casos de solicitação de serviço aos quais o agente tem acesso e que ainda não foram resolvidos ou cancelados. Estes casos pode ser em **Aberto** , **Aguardando informações** ou **Resolvido** estados.

3. Selecione o caso de solicitação de serviço que você deseja ant para ver mais detalhes de.
Para obter uma descrição detalhada dos campos de caso de solicitação de serviço, consulte Serviço Solicitação formulário caso.

Rastreie solicitações de informações com Mobile Agent

Rastreie e exiba os detalhes de todas as solicitações de informações atribuídas a você usando Mobile Agent em seu dispositivo móvel.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent, ou sn_gsm.agency_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você seleciona um caso em Mobile Agent um formulário é aberto com as seguintes seções:

- Os detalhes do caso, incluindo o número, a prioridade e o status do caso.
- Um registro da interação entre o usuário e o agente de caso de solicitação de informações.
- A ação que deve ser realizada por parte do usuário, como aceitar ou rejeitar um resultado de caso.
- Todos os arquivos anexados.

Procedimento

1. Abra o. ServiceNow Mobile Agent.
2. Em **Meus casos** , selecione um dos miniaplicativos na tabela a seguir.

Lista de applet de solicitação de informações

Applet	Descrição
Novos casos de solicitação de informações	Todos os casos de solicitação de informações aos quais o agente tem acesso no **Novo** estado.
Casos de solicitação de informações ativos	Todos os casos de solicitação de informações aos quais o agente tem acesso que não foram resolvidos ou cancelados. Esses casos podem estar em **Aberto** , **Aguardando informações** ou **Resolvido** estados.

Tradução automática

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

3. Selecione o caso de solicitação de informações para o qual você deseja ver mais detalhes.
   Para obter uma descrição detalhada dos campos Caso de solicitação de informações, consulte Formulário Caso de solicitação de informações.

Como usar o Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS)

Se você tiver uma função de agente, poderá resumir os detalhes do caso e gerar as anotações de resolução do caso com Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS) aplicação.

Resuma os detalhes do caso para ajudar você a entender o contexto do caso mais rapidamente. Esses resumos são úteis para casos de longa duração ou complexos que incluem várias conversas entre agentes e constituintes.

Gere as anotações de resolução de caso para ajudar a encerrar casos mais rapidamente. Quando você estiver pronto para propor uma solução a um constituinte ou retransmitir uma decisão sobre sua aplicação, esse recurso pode gerar anotações de resolução e adicioná-las ao formulário de caso. As anotações de resolução também fornecem o contexto sobre a resolução do caso para outros agentes que podem encontrar problemas ou casos semelhantes.

Gere um resumo do histórico de bate-papo do Virtual Agent e da conversa de bate-papo entre um atendente e um cliente usando a habilidade de resumo de bate-papo no Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS) aplicação.

Sintetize e resuma informações de vários KBs para fornecer respostas relevantes em um formato de conversa usando oplug-in Now Assist Pesquisa com IA para Espaço CSM. Esta habilidade fornece respostas acionáveis geradas por IA ou selecionadas por IA para uma pesquisa no Espaço do CSM e pode substituir uma lista de possíveis descobertas por um resultado de conversa de turno único.

Habilidades

. Now Assist para PSDS A aplicação inclui as habilidades de IA generativa que podem permitir que seus agentes entendam o contexto do caso para que possam propor resoluções ao constituinte ou aprovar uma aplicação mais rapidamente.

Resumo do caso

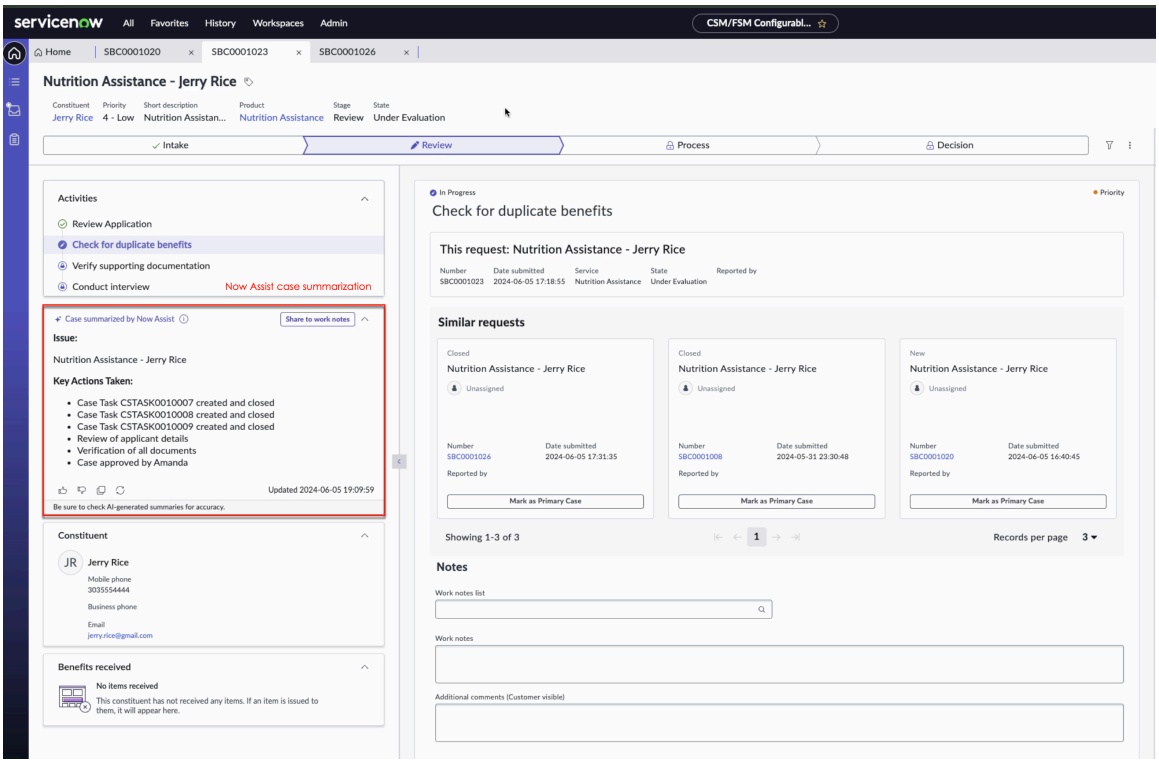
Fornece ao agente um resumo de um caso de serviço público, incluindo o problema e as ações realizadas. Um agente pode gerar um resumo de um caso para entender o contexto do caso, atualizar o resumo para incluir as atualizações mais recentes do caso e publicar o resumo nas anotações de trabalho do caso.

A habilidade de Resumo de caso gera um resumo de caso e o exibe acima do fluxo de atividades. O resumo inclui as informações que o agente insere nos seguintes campos de registro de caso:

- Descrição resumida
- Descrição
- Anotações de trabalho
- Comentários adicionais
- E-mail
- Acordo de nível de serviço (ANS)

Tradução automática

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



Resumo do bate-papo

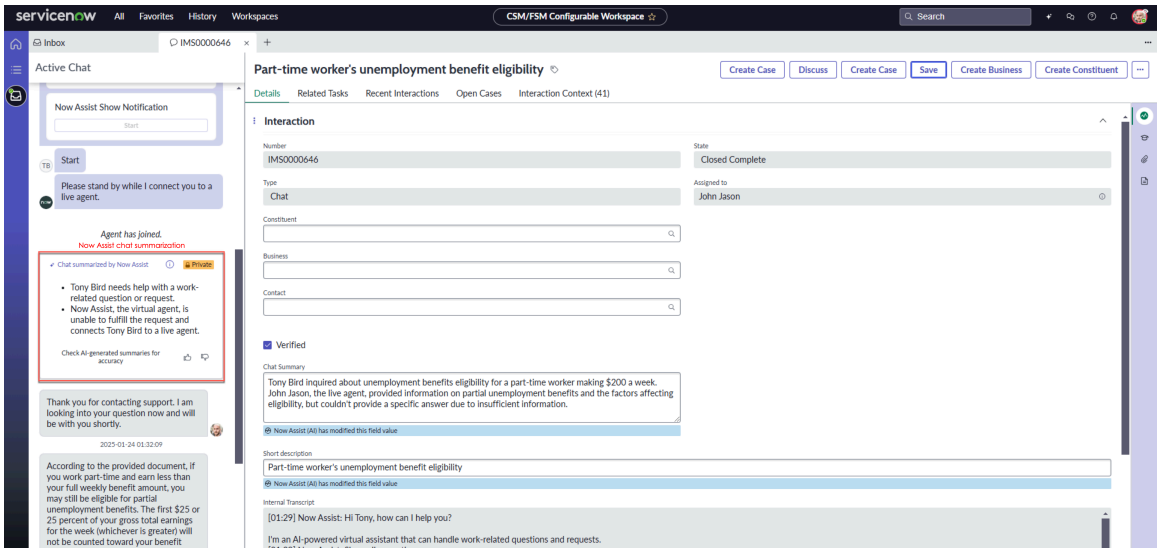
Fornece a um agente um resumo de um cliente Virtual Agent histórico do bate-papo, histórico de bate-papo do atendente e histórico de interação. Os agentes podem exibir ou criar os seguintes resumos:

- Virtual Agent Resumo da entrega do bate-papo: Resume a conversa quando Virtual Agent Entrega um bate-papo para um atendentee exibe o resumo na janela Bate-papo ativo. Um agente pode exibir um resumo das ações que foram realizadas por um cliente antes de interagir com um atendente.
- Resumo da entrega de atendente para atendente: Resume a conversa quando um atendente entrega um bate-papo para outro atendentee exibe o resumo na janela Bate-papo ativo. Um agente pode exibir um resumo das ações que foram realizadas por um cliente antes de entregar para outro atendente.
- Resumo da ação rápida: Fornece um resumo quando um agente usa o. `/ resumir` Ação rápida na janela Bate-papo ativo.
- Resumo de encerramento do bate-papo: Preenche o. **Resumo do bate-papo** e. **Descrição resumida** os campos no registro de interação quando um atendente encerra um bate-papo com um cliente.

> **Nota:**
> Se um resumo do bate-papo não estiver disponível para a interação, o. **Resumo do bate-papo** o campo não aparece no registro de interação.

Tradução automática

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



Geração de anotações de resolução

Pode permitir que um agente gere as anotações de resolução para um caso, proponha a resolução ao constituinte ou candidato e adicione as informações ao registro do caso.

A habilidade de geração de anotações de resolução exibe uma janela pop-up que um agente pode usar para selecionar um código de resolução e revisar o texto de anotações de resolução antes de propor uma resolução a um constituinte ou retransmitir uma decisão a um candidato.

Nota:
A habilidade de geração de anotações de resolução requer um mínimo de 200 palavras no registro do caso para gerar as anotações de resolução. Se as anotações de resolução não puderem ser geradas, o sistema exibirá uma mensagem abaixo de **Anotações de resolução** campo.

Tópicos relacionados

- Now Assist
- Instalar e configurar Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS)
- Como usar o Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS)

Resuma uma conversa de bate-papo usando Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS)

Gere um resumo do histórico de bate-papo do Virtual Agent e da conversa de bate-papo entre um atendente e um cliente usando a habilidade de resumo de bate-papo em Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS).

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os agentes podem utilizar o resumo de bate-papo, habilitado por Now LLM para obter compreensão contextual dos problemas de suporte durante todo o ciclo de vida de um bate-papo, mesmo que envolva interações de agente virtual, transferências para atendentes ou várias transferências entre agentes.

Em uma conversa do Virtual Agent, quando um solicitante opta por se conectar a um atendente, uma interação de bate-papo aparece em sua caixa de entrada. Quando você aceita a interação, um resumo da conversa do Virtual Agent é gerado. Você pode solicitar mais detalhes do solicitante para resolver o problema.

Tradução automática

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

Você também poderá resumir a interação do bate-papo quando ele terminar ou quando um incidente for criado para reforçar a solução de problemas antes ou após o término do bate-papo. O resumo inclui todos os pontos da entrega, incluindo a conversa do Virtual Agent, e fornece um contexto da interação para você e os outros agentes que podem querer consultá-la.

A habilidade de resumo de bate-papo permite que você execute as seguintes ações:

- Resuma o. Virtual Agent histórico do bate-papo e forneça um resumo das ações realizadas pelo cliente antes de ele se envolver com um atendente.
- Resuma o histórico de bate-papo do atendente e do cliente, incluindo as ações realizadas pelo cliente antes que o atendente entregue a chamada para outro atendente e o cliente se envolva com o novo atendente.
- Resuma o bate-papo a qualquer momento durante a conversa usando `/resumir` ação rápida.
- Resuma o bate-papo entre um atendente e um cliente quando um bate-papo for entregue a outro atendente ou quando um agente encerrar a conversa e encerrar a interação.

Nota:
Você também pode gerar um resumo de bate-papo sob demanda do Now Assist painel. Para obter mais informações, consulte .

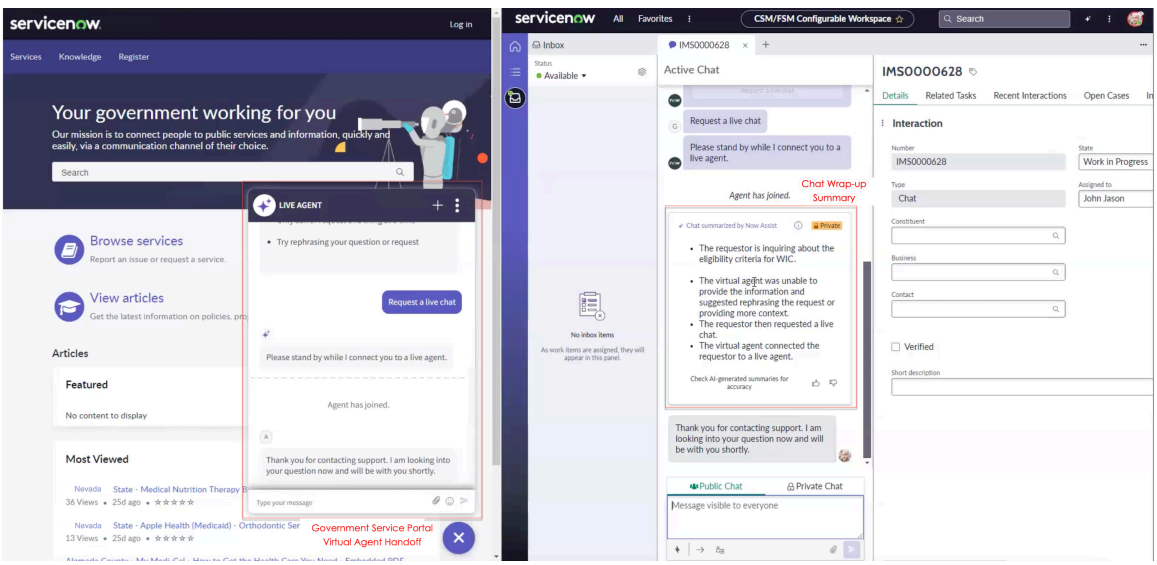
A habilidade de resumo do bate-papo atualiza os campos Descrição resumida e Resumo do bate-papo no registro de interação quando o bate-papo é encerrado.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > *`Espaço configurável do CSM`*.
2. Em Espaço configurável do CSM, abra um bate-papo na sua caixa de entrada.
   A habilidade de resumo de bate-papo cria automaticamente um resumo em linha na janela Bate-papo ativo. Este resumo inclui o problema do constituinte, a interação com o Virtual Agent e todas as ações que o constituinte realizou antes de se envolver com um atendente. Este resumo aparece na janela Bate-papo ativo e é identificado pelo Now Assistícone (. e **Resumo do bate-papo com IA** rótulo.



Tradução automática

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

3. **Opcional:** Forneça feedback para o resumo do bate-papo selecionando o ícone útil (ícone) ou não útil ( ) no cartão de resumo.
   Este feedback melhora o modelo de IA generativa e pode ajudar a melhorar as versões futuras desta habilidade. O sistema reúne os feedbacks de cada resumo gerado e os armazena nos registros de IA generativa (sys_generative_ai_log_list.do).
4. Converse com o cliente para obter detalhes adicionais sobre sua pergunta ou problema.
   Por exemplo, se um candidato estiver se candidatando a um programa de benefícios, talvez seja necessário coletar informações adicionais do que ele forneceu ao Virtual Agent.
5. Na janela Bate-papo ativo, use `/resumir` ação rápida para resumir o bate-papo durante a conversa com o cliente.
   A habilidade de resumo de bate-papo cria um resumo em linha adicional na janela Bate-papo ativo. Isso é útil se você quiser resumir conversas longas ou detalhadas com o cliente.
6. **Opcional:** Se a entrega do atendente para atendente estiver habilitada, transfira um bate-papo para outro agente depois de aceitar um bate-papo de entrada com as seguintes etapas:

   a. Selecione o ícone Transferir para agente para transferir a interação para outro agente.

   b. Selecione o nome de outro atendente.

   c. O segundo atendente seleciona **Aceitar** para ingressar no bate-papo.
      Outro resumo do bate-papo é criado quando a conversa passa de um atendente para outro atendente.

7. Encerre a conversa de bate-papo selecionando **Encerrar bate-papo** .
   A habilidade de resumo de bate-papo atualiza o. **Descrição resumida** e. **Resumo do bate-papo** campos no registro de interação depois que o bate-papo é encerrado.

   Nota:
   Se um resumo do bate-papo não estiver disponível para a interação, o. **Resumo do bate-papo** o campo não aparece no registro de interação.

8. Revise o texto em **Descrição resumida** e. **Resumo do bate-papo** para garantir a precisão e fazer as correções necessárias.
9. Selecione **Save** (Salvar).

Resuma um caso usando Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS)

Gere um resumo a partir dos campos selecionados no registro de caso para ajudá-lo a entender rapidamente o contexto do caso usando a habilidade de resumo de caso no Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS) aplicação.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os agentes de serviço governamental podem utilizar o resumo de casos, habilitado por Now LLM para obter compreensão contextual dos problemas constituintes durante todo o ciclo de vida do caso. A habilidade de Resumo de casos gera automaticamente resumos informativos que destilam os principais detalhes de anotações de trabalho, comentários e outros dados de caso, o que pode ajudar os agentes a resolver casos mais rapidamente.

O componente de resumo de caso aparece abaixo do componente do seletor de atividades nos modelos de página do playbook e é recolhido por padrão. Quando um agente gera um resumo de caso selecionando **Resumir** , o componente é expandido para exibir as

Tradução automática

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

informações resumidas, incluindo uma descrição do problema, as ações realizadas e as próximas etapas. Para resumos mais longos, selecione **Exibir mais** e use a barra de rolagem para exibir o conteúdo.

A habilidade de resumo de bate-papo permite que você execute as seguintes ações:

- Selecione Resumir para criar um resumo dos detalhes do caso.
- Selecione Compartilhar nas anotações de trabalho para copiar o texto de resumo para o fluxo de atividades.
  - Revise o texto de resumo na caixa de diálogo pop-up Compartilhar com anotações de trabalho e modifique o texto conforme necessário.
  - Selecione Salvar em anotações de trabalho na caixa de diálogo pop-up para adicionar o texto ao fluxo de atividades.
- Selecione o ícone de atualização no rodapé do componente para atualizar o texto e obter o resumo mais recente.

Depois de gerar um resumo, você pode:

- Revise as informações resumidas e edite conforme necessário.
- Forneça feedback sobre o resumo gerado.
- Adicione as informações resumidas às anotações de trabalho do caso.
- Copie as informações resumidas para a área de transferência.

Nota:
Você também pode gerar um resumo de caso sob demanda do Now Assist painel. Para obter mais informações, consulte .

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

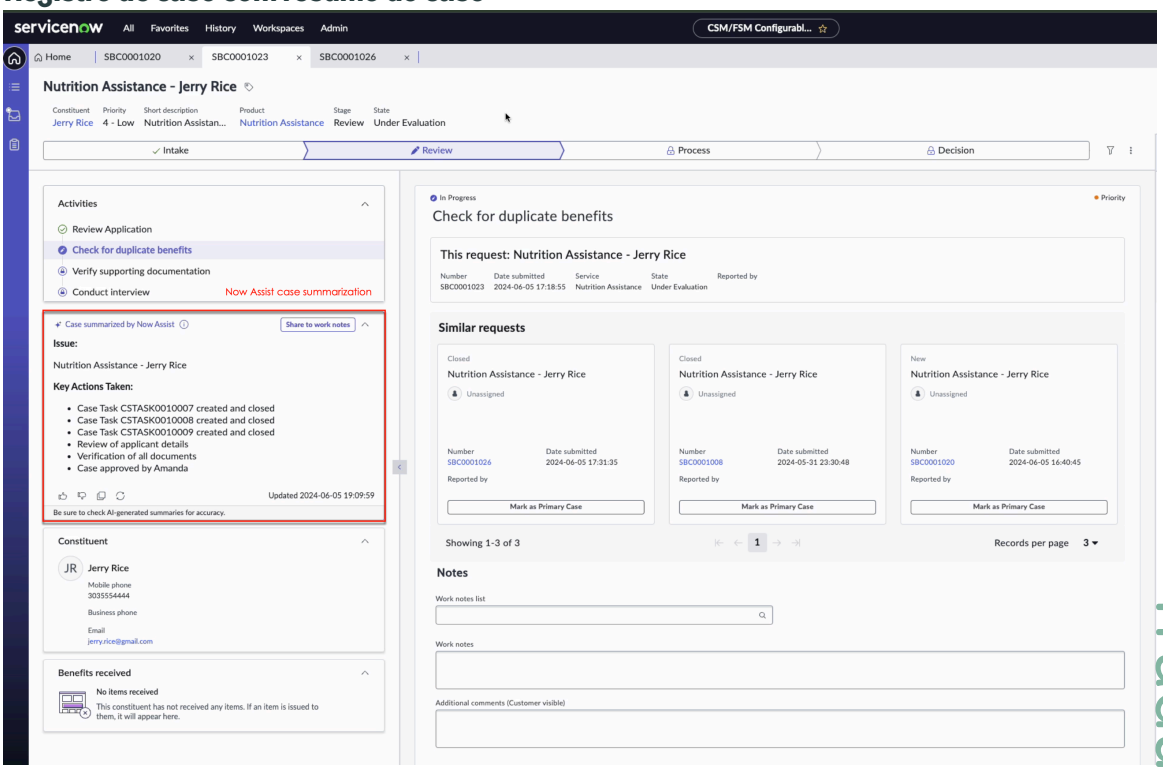
1. Abra um caso de serviço governamental navegando até Listas no Espaço configurável do CSM.
2. No componente Resumo de caso do Now Assist, selecione **Resumir** .

Nota:
O componente Resumo do caso do Now Assist aparece acima do cartão constituinte. Gerar e exibir o resumo pode levar vários segundos. Por padrão, o componente é recolhido e expandido para exibir o resumo. Para resumos mais longos que não cabem na janela, selecione **Exibir mais** e use a barra de rolagem para exibir o restante do conteúdo.

Tradução automática

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

Registro de caso com resumo do caso



3. **Opcional:** Ao terminar de resumir um caso, você pode adicioná-lo às anotações de trabalho do caso, expandi-lo ou recolhê-lo, fornecer feedback, copiá-lo ou exibir informações sobre ele.

Usando a Pesquisa com IA no Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS)

Os agentes podem pesquisar informações com Perguntas e Respostas De turno único usando o recurso Pesquisa com IA no Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS).

. Now Assist em Pesquisa com IA usos da aplicação Serviço Now LLM Para extrair respostas acionáveis do resultado do Genius de perguntas e Respostas dos artigos de conhecimento encontrados em Portal de serviços, Virtual Agent, Central do funcionário e pesquisas globais. Ao usar esta aplicação, um agente pode melhorar a experiência do cliente recuperando o conteúdo relevante da base de conhecimento e gerando respostas concisas. Para obter mais informações, consulte Now Assist in AI Search .

Resumo da legislação

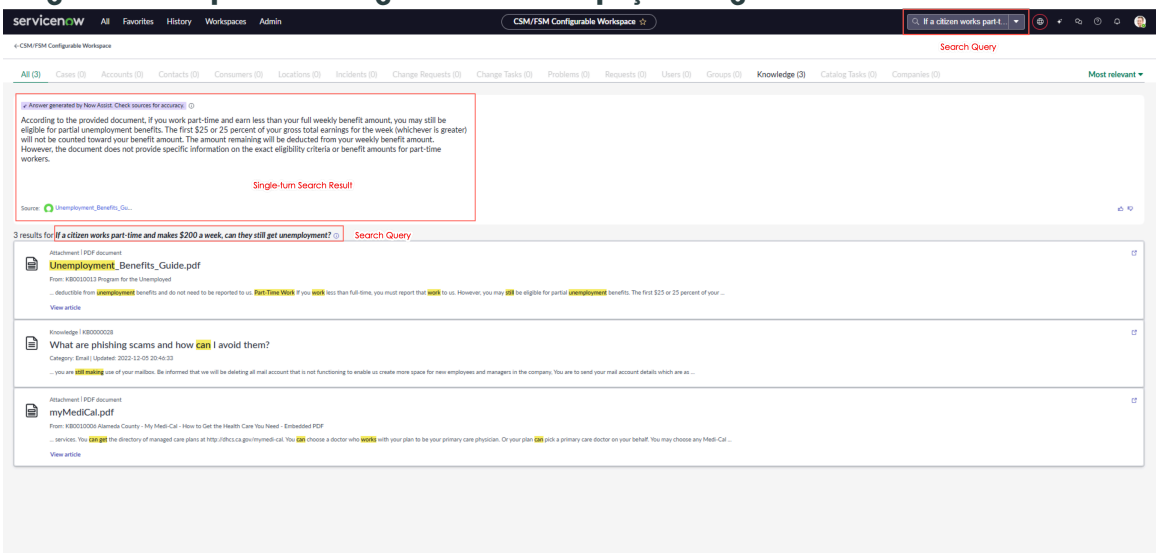
. Now AssistO plug-in Pesquisa com IA para Espaço do CSM sintetiza e resume informações de várias bases de conhecimento para fornecer respostas relevantes e acionáveis geradas por IA ou selecionadas por IA para pesquisar consultas em um formato de conversa.

Os agentes podem usar a Pesquisa com IA para fazer uma consulta diretamente na barra de pesquisa do Espaço configurável do CSM, que gerará uma resposta para a pergunta analisando e resumindo o conteúdo de uma ou mais bases de conhecimento. Este resultado de pesquisa conversacional de turno único substitui uma longa lista de possíveis correspondências e pode ajudar a melhorar a precisão e a relevância da resposta do agente, permitindo que os agentes revisem um resumo do conteúdo relevante antes de responder aos clientes.

Tradução automática

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

Perguntas e Respostas da IA generativa em Espaço configurável do CSM



Configurações de pesquisa

Uma configuração da aplicação de pesquisa especifica o mecanismo de pesquisa e as configurações a serem usadas para pesquisa em um ServiceNow AI Platform aplicação. . **[CSM AIS] Configuração de pesquisa do espaço configurável** A configuração da aplicação de pesquisa é fornecida com a aplicação da Store Espaço configurável do CSM. Para acessar esta configuração, navegue até **Pesquisa com IA > Experiência de pesquisa > Aplicativos de pesquisa.**

Um administrador pode definir e personalizar as tabelas de origem e as bases de conhecimento das quais a Pesquisa com IA do Now Assist indexa os dados personalizando os perfis de pesquisa na configuração da aplicação de pesquisa para Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS).

Para obter mais informações sobre as configurações da aplicação de pesquisa, consulte Search application configurations . Para obter mais informações sobre como configurar e personalizar a Pesquisa com IA para uso com Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS), consulte Habilitar e configurar a Pesquisa com IA com Now Assist para PSDS.

Usando fluxos de trabalho do agentic em Now Assist para PSDS

Automatize o processo de sintorizar solicitações de informações semelhantes, taxas associadas e aplique essas taxas a casosusando a Coleção de agentes de IA para Serviços digitais para setor público.

A tabela a seguir lista o. **Estimativa de taxa de solicitação de informações e revisão de isenção** Agentes de IA. Esses agentes de IA trabalham juntos para chegar a uma estimativa de taxa de subtotal, uma recomendação para se uma solicitação de isenção de taxa será aprovada ou rejeitada e uma estimativa de taxa total com a isenção de taxa, se aplicável.

Importante:
Em **Definir disponibilidade** Para o agente com IA, certifique-se de que **Status** O campo está habilitado para ativar o agente de IA.

Tradução automática

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

Fluxos de trabalho disponíveis para Coleção de agentes com IA para Serviços digitais para setor público

Nome do fluxo de trabalho	Descrição	Agentes de IA disponíveis
Estime as taxas associadas a um registro de caso de solicitação de informações	• Descreve as etapas necessárias para estimar as taxas associadas a uma solicitação de informações • Recupera registros de caso semelhantes e permite que o usuário exclua qualquer um do cálculo de taxa • Estima e comunica o detalhamento da taxa com base em consultas de solicitação semelhantes e detalhes da solicitação do usuário • Comunica estimativa de subtotal, recomendação de isenção de taxa e total com isenção de taxa.	Information Request Playbook Agente de estimativa de taxa
Analise uma justificativa de isenção de taxa para um registro de caso de solicitação de informações	Analisa a justificativa de isenção de taxa do candidato e valida a justificativa em relação a regras predefinidas	Information Request Playbook Agente de justificativa de isenção de taxa

Importante:
Por padrão, todos os registros de fluxo de trabalho do agente de IA e do agente de IA são somente leitura.

Para executar os agentes de IA de forma autônoma, você deve primeiro duplique o fluxo de trabalho do agentic e prossiga com as seguintes etapas:

- Ative o fluxo de trabalho do agentic.
- Ative todos os agentes no fluxo de trabalho do agente.
- Ative o gatilho para invocar o fluxo de trabalho do agentic automaticamente. Se você preferir invocá-lo manualmente, ativar o gatilho não será necessário.

Estimativa de taxa de solicitação de informações e fluxo de trabalho de revisão de isenção

Use o fluxo de trabalho do agente Estimativa de taxa de solicitação de informações e Revisão de isenção para gerar um detalhamento de taxa estimado para um caso de solicitação de informações e para determinar se uma isenção de taxa deve ser concedida.

Você pode usar **Estimativa de taxa de solicitação de informações e revisão de isenção** fluxo de trabalho do agentic para:

- Estime as taxas para registros de casos de solicitação de informações analisando casos anteriores e a entrada do usuário.
- Analisar solicitações para renunciar às taxas associadas a um caso de solicitação de informações.

Tradução automática

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

Os agentes de IA usados para o fluxo de trabalho do agente Estimativa de taxa de solicitação de informações e Revisão de isenção são os seguintes:

Agentes de IA para o fluxo de trabalho do agente Estimativa de taxa de solicitação de informações e Revisão de isenção

Nome do agente com IA	Descrição
Estimativa de taxa de solicitação de informações Agente de IA	Estime as taxas para registros de casos de solicitação de informações analisando casos anteriores e a entrada do usuário.
Revisão do agente de IA da revisão da isenção de taxa de solicitação de informações	Analise e valide a justificativa de isenção de taxa para um registro de caso de solicitação de informações em relação a um conjunto de regras predefinidas de uma fonte externa e explique se a solicitação deve ser aprovada ou rejeitada.

Para acessar **Estimativa de taxa de solicitação de informações e revisão de isenção** fluxo de trabalho do agentic:

1. Navegue até **AI Agent Studio > Visão geral** .
2. Selecione **Estimativa de taxa de solicitação de informações e revisão de isenção.**

Para modificar o fluxo de trabalho do agentic, duplicá-lo e ajustar as configurações de acordo com suas necessidades. Você pode ativar o modelo de fluxo de trabalho do agentic ativando os gatilhos e definindo as configurações de exibição para incluir o. Now Assist painel.

Importante:
Ao modificar um fluxo de trabalho do agente, agente de IA ou ferramenta, certifique-se de atualizar todas as instruções de acordo.

Funções necessárias para ativar e acessar o fluxo de trabalho

As funções necessárias para ativar e acessar o fluxo de trabalho são as seguintes:

Funções e responsabilidades

Funções	Responsabilidades
PSDS AI [sn_gsm_ai_agents.admin]	• Configure o fluxo de trabalho do agentic. • Altere as configurações de IA. • Crie e gerencie novos fluxos de trabalho e agentes de IA. • Acesse e atualize as tabelas do Assistente de IA autônomo.
PSDS AI Agent [sn_aia_agent]	Leia, crie, atualize e exclua registros na tabela do agente de IA.

[store-future: BEGIN review]

Tradução automática

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

Ativando o fluxo de trabalho e os gatilhos do agentic

Para ativar o fluxo de trabalho e os gatilhos do agentic, execute as seguintes etapas:

1. Navegue até Fluxo de trabalho do agentic **Estimativa de taxa de solicitação de informações e revisão de isenção** e duplique. Duplica todos os gatilhos associados a esse fluxo de trabalho do agente.
2. Navegue até o fluxo de trabalho duplicado e ative o gatilho **O registro de lead é criado ou atualizado** .
3. Navegar até **Tudo** > **Política do Sistema** > **E-mail** > **Ações de entrada**. Há duas ações de entrada que também devem ser ativadas:
   - Ativar **Acionar fluxo de trabalho do agente para lead** ação de entrada.
   - Ativar **Acionar fluxo de trabalho do agente para tarefa de lead** ação de entrada.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Gatilhos

Os gatilhos predefinidos para o fluxo de trabalho do agente Estimativa de taxa de solicitação de informações e Revisão de isenção são os seguintes:

- . **Atribuído a.** o campo não está vazio.
- . **Descrição resumida** o campo não está vazio.
- . **Descrição** o campo não está vazio.
- . **Sequência de eventos** o campo não está vazio.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Usando Central de controle de serviços para Serviços digitais para setor público

Como um provedor de agência de serviço governamental, saiba como usar o Service Bridge para receber e atender solicitações de serviço do catálogo de serviços da instância do provedor.

Como um provedor de agência, você pode criar e publicar catálogos remotos da sua instância para que os consumidores gerem solicitações de serviço que podem ser atendidas em sua instância. Você também pode integrar suas tarefas com as tarefas do consumidor, enviando-as para execução, bem como enviar casos para a instância do consumidor por meio da Tarefa do provedor.

As solicitações de serviço da Ponte de serviços são iniciadas a partir da instância da ServiceNow do constituinte, exibidas por meio do Portal de serviços do governo. O agente do provedor da agência atende a essas solicitações em sua instância do provedor da agência da ServiceNow. Em seguida, os dados na solicitação sincronizam as instâncias do agente e do cliente para que ambos possam rastrear seu andamento.

Tradução automática

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

Usando o Service Bridge para consumidores

Como um constituinte que usa uma instância de Ponte de serviços para consumidores, você pode:

- Revise os itens do catálogo remoto atribuídos a você do seu catálogo local e envie solicitações ao provedor da agência para execução.
- Integre bidirecionalmente suas tarefas com as tarefas do provedor da agência.
- Receba tarefas proativas de provedores para transparência e colaboração.

Usando o Service Bridge para provedores

Como provedor, saiba como usar o Service Bridge para atender a solicitações do catálogo de serviços e rastrear a execução de pedidos da instância do provedor da agência.

Como provedor, você pode:

- Crie e publique catálogos de serviço remoto para seus consumidores em suas instâncias.
- Integre sua instância com a instância do consumidor.
- Receba e atenda solicitações de serviço em sua instância da instância da ServiceNow do seu constituinte.

Como provedor, você deve primeiro criar e publicar o catálogo de serviços remotos e as definições de tarefa remota que seus constituintes podem usar para criar uma tarefa remota. Você atribui essas definições aos seus constituintes, que podem ajustar os mapeamentos e as regras de dados de campo ou simplesmente ativar a definição. Seus constituintes podem aplicar um gatilho na definição ou criar manualmente uma tarefa remota para você, o provedor, com base em uma definição ativa.

Os itens do catálogo remoto são solicitados da instância do consumidor e criam tarefas do provedor na instância do provedor e do consumidor. O agente do provedor executa essas tarefas do provedor em sua instância da ServiceNow. Esses dados nessas tarefas são sincronizados entre as instâncias para que ambas possam rastrear o andamento.

O processo para os provedores de agência criarem um catálogo remoto é o seguinte:

1. Crie um produtor de registro remoto em um catálogo remoto. Para obter informações sobre como fazer isso, consulte Create a remote record producers in a remote catalog in Service Bridge for Providers .
2. Crie variáveis para produtores de registros remotos. Para obter informações sobre como fazer isso, Create variables for remote record producers in Service Bridge for Providers .
3. Associe fluxos aos produtores de registro.

As tarefas remotas permitem atribuir e sincronizar os dados da tarefa em instâncias separadas para que você possa atender rapidamente às solicitações de serviço de seus constituintes. Alguns exemplos de solicitações do consumidor são os seguintes:

1. Solicite ajuda para problemas que seus constituintes estão tendo.
2. Solicitação para atribuir as tarefas existentes a você para que você possa oferecer suporte aos problemas do seu constituinte.

Para obter informações sobre como criar uma definição de tarefa remota que aciona a atribuição de uma tarefa remota, consulte Create a remote task definition in Service Bridge for Providers .

Tradução automática

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

Processo de execução da solicitação da Ponte de serviços

1. O constituinte seleciona um item relacionado à Ponte de serviços no catálogo de serviços.
2. O consumidor fornece as informações no formulário Solicitação da ponte de serviços e seleciona **Enviar** . Quando o consumidor faz a solicitação, a Exibição de tarefa aparece no portal. Na exibição, o constituinte pode adicionar comentários que são replicados na instância do provedor da agência.
3. Na instância do constituinte, um único tipo de tarefa de acompanhamento, a Tarefa do provedor, é gerado, independentemente do serviço.
4. A tarefa do provedor é replicada na instância do provedor da agência, acionando um fluxo que aciona a tarefa primária.
5. O estado da tarefa na instância do constituinte é definido como **Recebido** .
6. Na instância do provedor da agência, um agente assume a propriedade da tarefa primária selecionando **Atribuir a mim** .
7. Depois que um agente assume a propriedade da tarefa, o estado da Tarefa do provedor na instância do constituinte é atualizado para **Trabalho em andamento** . Quando o agente publica um comentário na instância do provedor da agência, o comentário é replicado na instância do constituinte. Comentários que o constituinte publica são replicados na instância do provedor.
8. Depois que o agente resolve a solicitação, define um código de resolução e seleciona **Propor solução** , O estado da Tarefa do provedor na instância do consumidor é atualizado para **Resolvido** . O menu Ações exibe as seguintes opções, Aceitar, Rejeitar ou Cancelar.
9. Se o consumidor aceitar a resolução, o estado da tarefa do provedor na instância do constituinte e o estado da solicitação na instância do provedor da agência serão atualizados para **Encerrado** .

Casos de Uso

- Exemplo de licenciamento: Um estado usa instâncias do provedor e do consumidor da Ponte de serviços. Os usuários na instância do consumidor precisam acessar conteúdo específico ou concluir tarefas na instância do provedor. Com Itens de conteúdo remoto, os usuários podem clicar em um item do catálogo na instância do consumidor, o que abre uma nova guia e os conecta à instância do provedor para concluir a tarefa sem problemas.
- Exemplo de integração: Usuários que clicam em um item do catálogo na instância do consumidor, o que abre uma nova guia e os conecta à instância do provedor para concluir a tarefa. Isso garante que os usuários possam executar tarefas em diferentes instâncias sem interrupções.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Registre um Central de controle de serviços consumidor em Central de controle de serviços Para PSDS

Registrando um novo consumidor no Service Bridge para Serviços digitais para setor público estabelece uma integração instância a instância entre um provedor e um consumidor.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Procedimento

Navegar até **Tudo** > > .

[End]

Criando uma tarefa de provedor em Central de controle de serviços para PSDS

As tarefas do provedor representam o trabalho que está sendo realizado na instância de um provedor e monitorado na instância de um consumidor. Ao usar Tarefas do provedor, os constituintes podem colaborar com todos os seus provedores sem a necessidade de nenhuma configuração adicional para suas instâncias.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando um constituinte envia uma solicitação para o item do catálogo associado ao fluxo de solicitação de serviço em sua instância do consumidor, uma tarefa do provedor correspondente é criada na instância do provedor, o que criará automaticamente um caso de solicitação de serviço e acionará um fluxo de execução de solicitação na instância do provedor da agência. À medida que a tarefa do provedor passa por várias fases no fluxo de execução, as informações são enviadas para a instância do consumidor por meio das atualizações do Bloco de anotações.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

Navegar até **Tudo** > > .

Crie um item do catálogo remoto em Central de controle de serviços para PSDS

Como administrador do provedor, você pode criar um item do catálogo remoto que contém os serviços exibidos para seus constituintes no Portal de serviços do governo. Depois de criar um item do catálogo remoto, um administrador na instância constituinte pode atribuí-lo a seus catálogos e categorias e ativá-lo, assim como qualquer outro item do catálogo mostrado no portal.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

Navegar até **Tudo** > > .

Soluções de análise e emissão de relatórios para Serviços digitais para setor público

Soluções para Análise da plataforma contém pré-empacotado Análise da plataforma conteúdo para uso com outros ServiceNow AI Platform produtos. Isso Solução para Análise da plataforma Fornece KPIs e benchmarks para medir os serviços governamentais fornecidos aos constituintes.

Funções necessárias

As seguintes funções e tarefas estão associadas a esta Solução:

Tradução automática

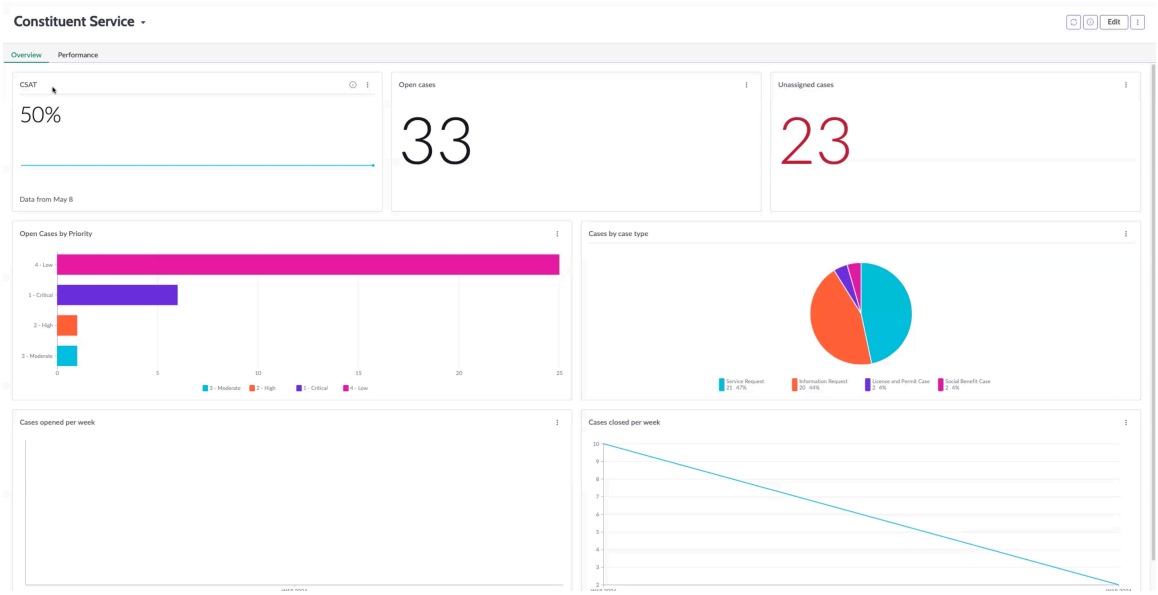
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

- ServiceNow AI Platform Administrador (administrador): Instale e ative esta Solução de análise e emissão de relatórios e faça as mudanças necessárias nas propriedades do sistema.
- Análise da plataforma Administrador (pa_admin): Revise os indicadores, detalhamentos, widgets e painéis. Configure e inicie a coleta de dados. Compartilhe os painéis com as partes interessadas apropriadas.

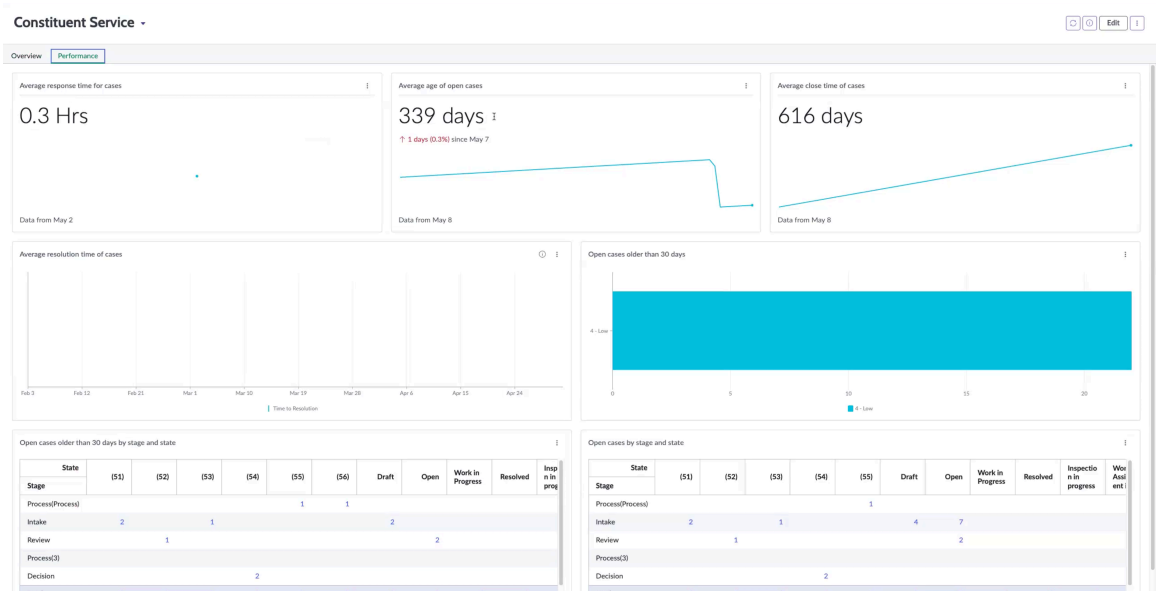
Serviço constituinte painel

Use este painel para monitorar a integridade dos serviços aos cidadãos, obter informações sobre a eficiência com que os casos governamentais são tratados e avaliar o desempenho geral dos serviços oferecidos.

Guia Visão geral do Painel de serviços do constituinte



Guia Desempenho do painel de serviço do constituinte



Tradução automática

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

Funções necessárias de ServiceNow AI Platform

- sn_gsm.constituent_agent, necessário para exibir os widgets e dados do painel.
- sn_gsm.constituent_admin, necessário para editar o painel.

Acesse o painel Serviço constituinte

Para abrir o painel, navegue até **Tudo** > **Análise da plataforma** > **Biblioteca** > **Painéis**.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas de sua organização podem usar este painel, consulte estes casos de uso.

Casos de uso do Painel de serviços do constituinte

Usuário	Uso do painel
Administrador ou agente	Cria e monitora casos de constituintes para acelerar a resolução de casos e aumentar a satisfação do cliente. Faz o seguinte: • Rastreia casos que estão abertos há um período. • Monitora o número de casos para um determinado tipo de tipo de serviço. • Revisa o tempo médio de fechamento de casos para cada tipo de serviço. • Detalha os detalhes de casos para tipos de serviço específicos.
Gerente de serviço governamental	Monitora a integridade dos serviços governamentais. Rastreia a resolução de casos para impulsionar melhorias nos processos de entrega de serviço e no desempenho do agente.

Indicadores

Tempo médio de resposta para casos

Média de horas para os agentes responderem a um novo caso governamental. Esta pontuação é calculada usando esta fórmula: [[GSM-soma da duração do FirstResponseTime]] / [[GSM-Número de casos respondidos]]

GSM – Quantidade de casos em aberto

Número de casos em aberto criados diariamente.

GSM – CSAT

Pontuação de satisfação do cliente com base nos resultados da pesquisa. A pontuação é calculada usando esta fórmula: [[GSM_number of satisfied customers (CSAT)]]/[[GSM_number of CSAT survey respondentes]]*100.

GSM- Tempo médio de encerramento dos casos

Número médio de dias para encerrar casos. Esta pontuação é calculada usando esta fórmula: [[GSM-Soma da duração dos casos encerrados]] / [[GSM-Número de casos encerrados]] / 24.

GSM - Idade média dos casos em aberto

Tradução automática

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

Número médio de dias em que os casos permanecem em aberto. A pontuação é calculada usando esta fórmula: [[GSM-soma da idade dos casos em aberto]] / [[GSM-número de casos em aberto]] / 24.

Tempo médio de resolução dos casos

Número médio de dias para resolver casos. A pontuação é calculada usando esta fórmula: [[GSM_somada Duração dos casos resolvidos]] / [[GSM_number dos casos resolvidos]] / 24

Tempo médio de resposta do caso GSM

Tempo médio para um agente responder a um caso. A pontuação é calculada usando esta fórmula: [[GSM-soma da duração do FirstResponseTime]]/[[GSM-Número de casos respondidos]].

GSM_Quantidade de casos resolvidos

Contagem diária de casos governamentais resolvidos. O objetivo desse indicador é maximizar a contagem.

GSM – Quantidade de casos encerrados

Contagem diária de casos encerrados.

GSM – Quantidade de casos respondidos

Contagem diária de casos aos quais os agentes responderam.

Os seguintes indicadores não são exibidos diretamente no painel, mas são usados nas fórmulas de cálculo:

- Soma da duração de casos encerrados (horas)
- Soma da duração do FirstResponseTime (horas)
- GSM – Soma das idades dos casos em aberto
- Soma da duração dos casos resolvidos (horas)

Detalhamentos

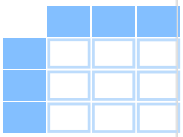
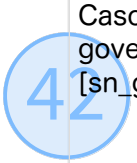
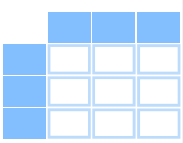
- GSM – Conta
- GSM – Idade
- GSM – AtribuídoA
- GSM – GrupoDeAtribuição
- GSM – Categoria
- GSM – Canal
- GSM – Contato
- GSM – Prioridade
- Produto GSM
- GSM – Estado

Tradução automática

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

Visualizações de dados

Visualizações de dados do painel de serviços do constituinte

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Casos em aberto com mais de 30 dias por fase e estado	 Pivô	Caso de serviço governamental [sn_gsm_government_service_case]	Resumo detalhado de casos em aberto com mais de um mês, organizado por fase e estado.
Casos em aberto	 Pontuação	Caso de serviço governamental [sn_gsm_government_service_case]	Número total de casos governamentais não resolvidos no sistema.
Casos abertos por semana	 Linha	Caso de serviço governamental [sn_gsm_government_service_case]	Tendência semanal de novos casos governamentais abertos.
Casos em aberto com mais de 30 dias	Barra horizontal	Caso de serviço governamental [sn_gsm_government_service_case]	Distribuição de casos em aberto do governo com mais de 30 dias.
Casos não atribuídos	 Pontuação	Caso de serviço governamental [sn_gsm_government_service_case]	Número total de casos governamentais ainda não atribuídos aos agentes.
Casos por tipo de caso	Pizza	Caso de serviço governamental [sn_gsm_government_service_case]	Percentual de casos governamentais por tipo de caso.
Casos em aberto por fase e estado	 Pivô	Caso de serviço governamental [sn_gsm_government_service_case]	Resumo detalhado de casos governamentais em aberto, organizado por fase e estado.

Tradução automática

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

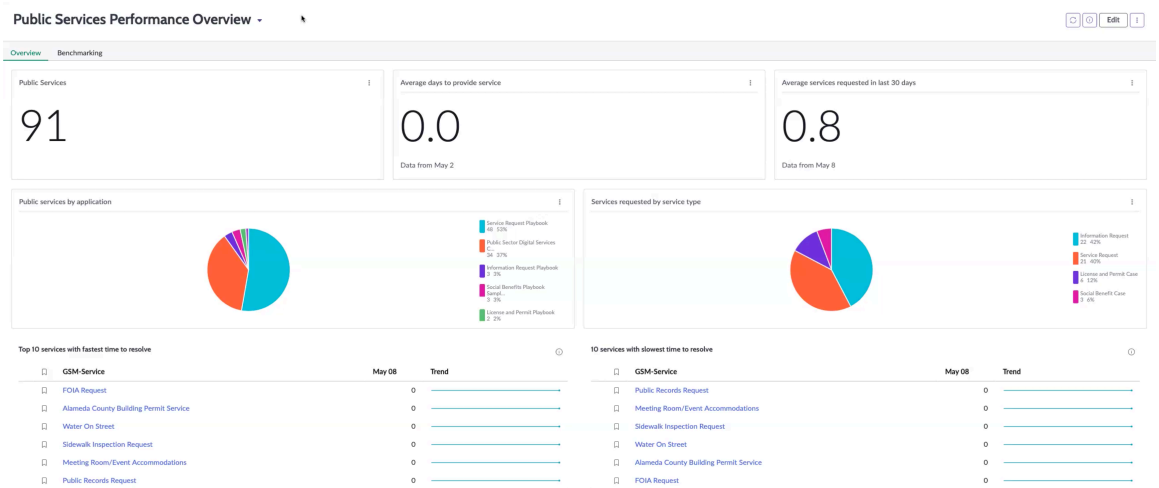
Visualizações de dados do painel de serviços do constituinte

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Casos encerrados por semana	Linha  Linha	Caso de serviço governamental [sn_gsm_government_service_case]	Tendência semanal em casos governamentais encerrados por agentes.
Casos em aberto por prioridade	Barra horizontal	Caso de serviço governamental [sn_gsm_government_service_case]	Distribuição de casos governamentais não atribuídos por prioridade.

Painel Visão geral do desempenho de serviços públicos

Use o painel Visão geral do desempenho de serviços públicos para avaliar os principais indicadores de desempenho e visualizações de dados sobre serviços públicos oferecidos e solicitados por constituintes, empresas e agências.

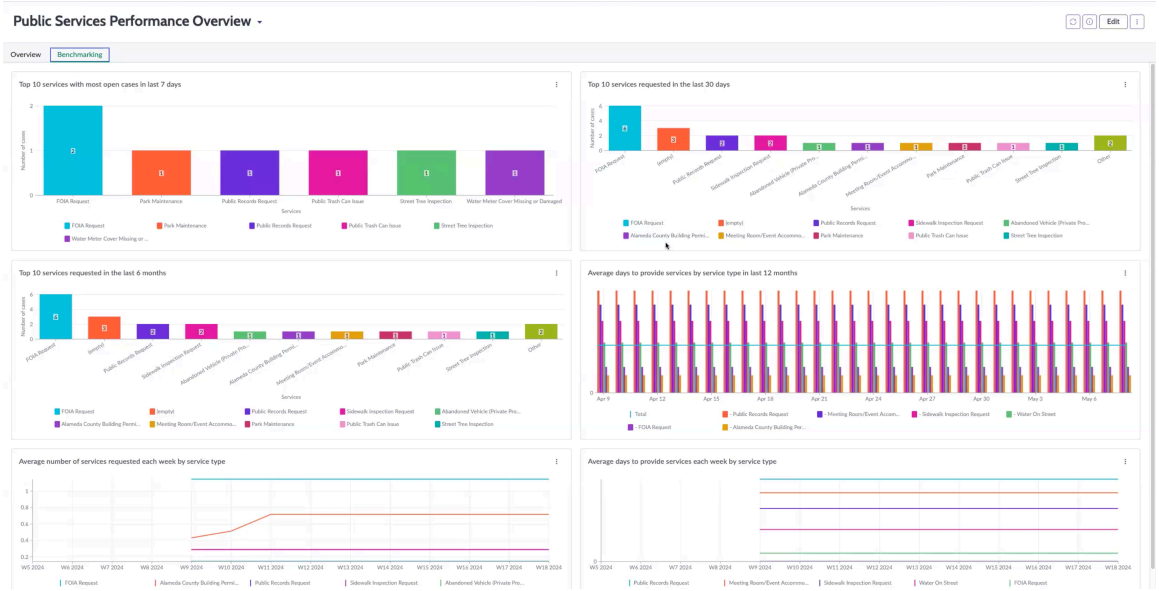
Visão geral do desempenho de serviços públicos - Guia Visão geral



Tradução automática

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

Visão geral do desempenho de serviços públicos - Guia Benchmarking



Funções necessárias de ServiceNow AI Platform

- sn_gsm.service_offered_viewer, necessário para exibir os widgets e os dados do painel.
- sn_gsm.service_offered_admin, necessário para editar o painel.

Acesse o painel Visão geral do desempenho de serviços públicos

Para abrir o painel, navegue até **Tudo** > **Análise da plataforma** > **Biblioteca** > **Painéis** > **Visão geral do desempenho de serviços públicos**.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas de sua organização podem usar este painel, consulte estes casos de uso.

Casos de uso do painel Visão geral do desempenho de serviços públicos

Usuário	Uso do painel
Administrador	Revisa informações de benchmarking para rastrear os serviços públicos oferecidos e solicitados por constituintes, empresas e agências.
Gerente de serviço governamental, visualizador de serviço e proprietário	Monitora os serviços públicos oferecidos e solicitados por constituintes, empresas e agências. Faz o seguinte: • Observa tendências e padrões de curto e longo prazo na entrega de serviços. • Identifica oportunidades para melhorar a resolução de casos, o desempenho do agente e a experiência de serviço.

Tradução automática

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

Indicadores

GSM – Contagem de casos de governança para serviços solicitados

Número diário de serviços governamentais solicitados por constituintes, empresas e agências.

GSM – Média de casos de governança para serviços solicitados

Média diária de casos governamentais para serviços solicitados por constituintes, empresas e agências. A média é calculada usando esta fórmula: [[GSM-Contagem de casos governamentais para serviços solicitados]]/30.

GSM – Duração média da resolução de casos de governança

Número médio de dias para resolver casos governamentais.

GSM – Quantidade média de serviços fornecidos a cada semana por tipo de serviço

Contagem média de serviços governamentais solicitados por cada trabalho, por tipo de serviço. A contagem é calculada usando esta fórmula: [[GSM-média de dias para fornecer serviços por tipo de serviço]]/7.

GSM – Duração média da resolução de casos de governança nos últimos 365 dias

Número médio de dias para resolver casos governamentais nos últimos 12 meses.

GSM – Quantidade média de serviços solicitados a cada semana por tipo de serviço

Contagem média de serviços governamentais solicitados semanalmente por tipo de serviço. A contagem é calculada usando esta fórmula: [[GSM-Contagem de serviços solicitados a cada semana por tipo de serviço]]/7.

GSM – Contagem de serviços solicitados a cada semana por tipo de serviço

Número médio de serviços governamentais solicitados a cada semana, por tipo de serviço. Medido diariamente.

GSM – Média de dias para fornecer serviços por tipo de serviço

Contagem de serviços governamentais fornecidos a cada semana por tipo de serviço. Medido diariamente.

GSM – Serviços de governança com tempo de resolução mais curto/mais longo

Serviços governamentais que têm os tempos de resolução mais rápidos e lentos.

Detalhamentos

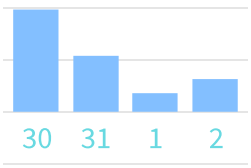
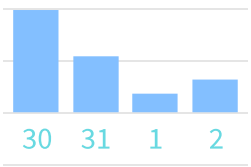
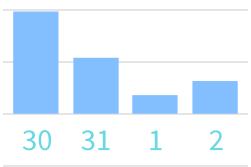
- GSM – GrupoDeAtribuição
- GSM – Governança.ServiçoOferecido.Tipo
- Produto GSM
- GSM – Estado

Tradução automática

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

Visualizações de dados

Painel Visão geral do desempenho de serviços públicos Visualizações de dados

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
10 principais serviços solicitados nos últimos 30 dias		Caso de serviço governamental [sn_gsm_government_service_case]	10 principais serviços solicitados em um período de 30 dias (mensal).
Principais 10 serviços com mais casos em aberto nos últimos 7 dias		Caso de serviço governamental [sn_gsm_government_service_case]	10 principais serviços solicitados em um período de sete dias (semanalmente).
10 principais serviços solicitados nos últimos 6 meses		Caso de serviço governamental [sn_gsm_government_service_case]	Principais 10 serviços solicitados em um período de 6 meses.
Serviços solicitados por tipo de serviço	 Gráfico de pizza	Caso de serviço governamental [sn_gsm_government_service_case]	Distribuição (percentual) de serviços governamentais solicitados por constituintes, empresas e agências.
Serviços públicos		Definição de serviço [sn_case_type_selection]	Número total de todos os serviços governamentais disponíveis no sistema.

Tradução automática

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

Painel Visão geral do desempenho de serviços públicos Visualizações de dados

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Serviços públicos por aplicação	 Gráfico de pizza	Definição de serviço [sn_case_type_selection]	Distribuição (percentual) de serviços governamentais disponíveis no sistema.

Referência do Serviços digitais para setor público

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre Serviços digitais para setor público.

Informações de referência	Links para tópicos
Serviços digitais para setor público listas e formulários	• Núcleo de serviços digitais para setor público Formulários de Caso • Núcleo de serviços digitais para setor público Formulários de perfil
Componentes instalados com Serviços digitais para setor público aplicações	• Componentes e funções instalados com Núcleo de serviços digitais para setor público • Funções instaladas com Núcleo de serviços digitais para setor público • Funções baseadas em persona em Serviços digitais para setor público • [store-future: BEGIN review]Dados de demonstração instalados com Serviços digitais para setor público[End] • Plug-ins instalados com Serviços digitais para setor público • Propriedades instalados com o Serviços digitais para setor público

Tradução automática

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

Informações de referência	Links para tópicos
Modelo de dados e tópicos do catálogo	• Modelo de dados de Serviços digitais para setor público • Serviços digitais para setor público Relacionamentos de funções principais • Lista do catálogo de serviços do Portal de serviços do governo

Modelo de dados de Serviços digitais para setor público

Saiba mais sobre Serviços digitais para setor público exibindo modelos de dados e diagramas de relacionamento de função. Esses diagramas mostram os relacionamentos entre as tabelas e as funções na aplicação e fornecem uma imagem geral de como o. Serviços digitais para setor público a aplicação opera.

Modelo de dados do Serviços digitais para setor público

O diagrama a seguir mostra as tabelas e seus relacionamentos dentro da aplicação Serviços digitais para setor público.

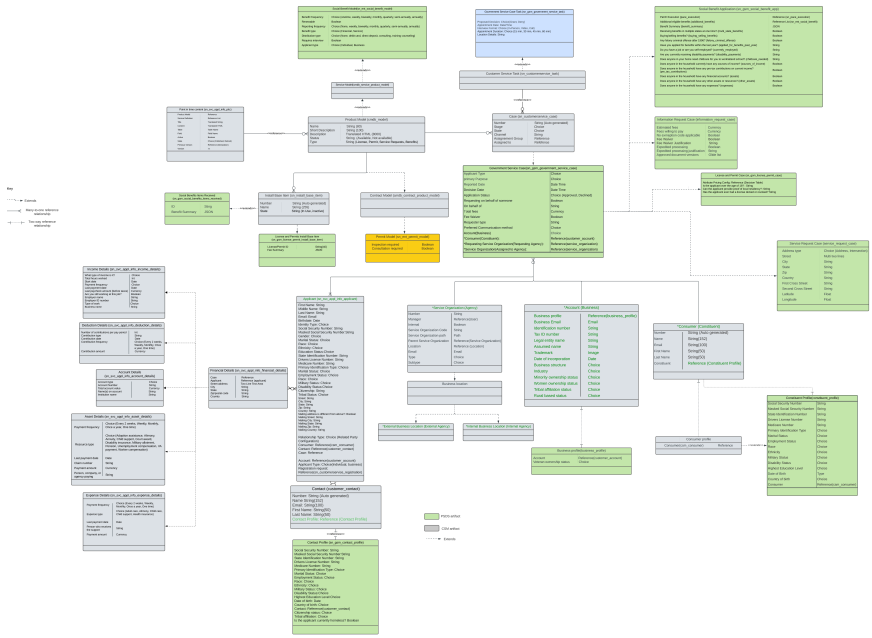
A flexibilidade da plataforma da Serviços digitais para setor público oferece um modelo de dados que você pode estender e aproveitar para atender às suas necessidades.

Use o modelo de dados da base de instalação aprimorado para fornecer aos usuários autorizados funções adicionais para acessar (ler ou atualizar) casos, itens de local da agência e todos os itens-base de instalação.

[store-future: BEGIN review]**Nota:**
Em Serviços digitais para setor público v8.0, as tabelas Serviços oferecidos e Serviços recebidos foram migradas para a tabela Definição de serviço. Os campos relacionados à categoria em formulários de serviço governamental também são removidos e a tabela de origem do painel Visão geral do desempenho oferecido pelo serviço foi repai. Para obter mais informações, consulte Configure uma definição de serviço para Playbooks em Serviços digitais para setor público.
[End]

Tradução automática

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



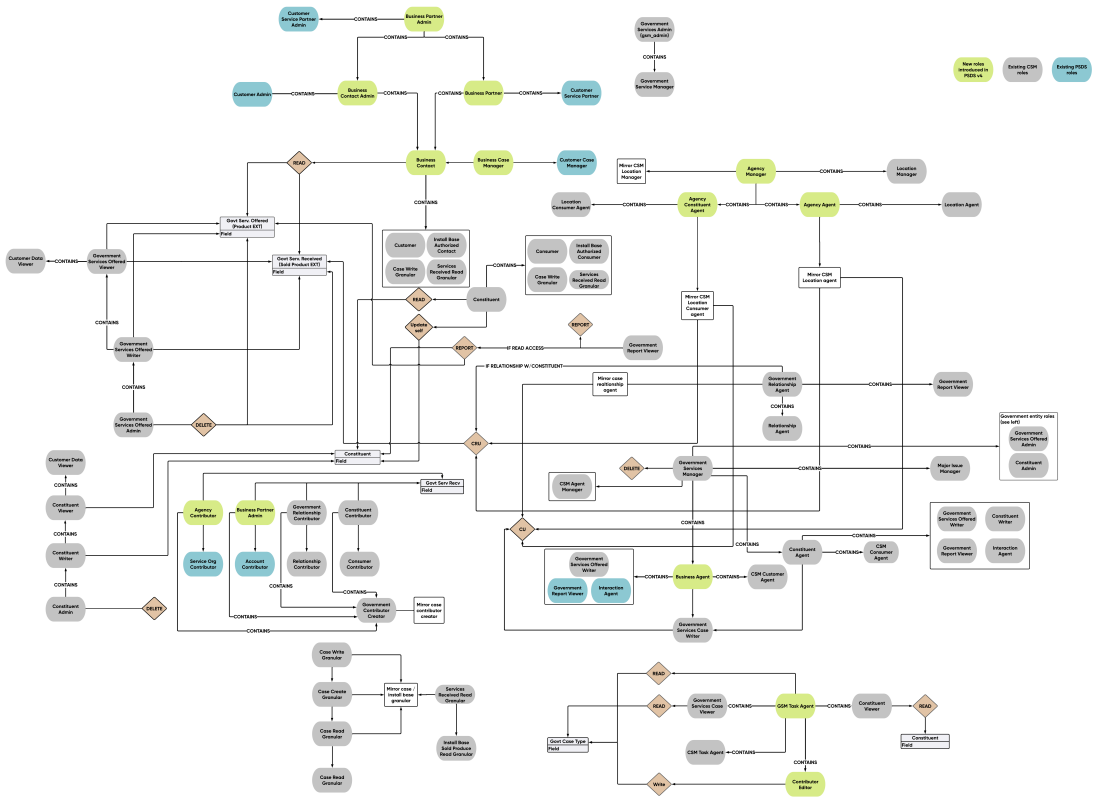
Serviços digitais para setor público Relacionamentos de funções principais

O diagrama a seguir mostra os relacionamentos de funções principais no Serviços digitais para setor público aplicação. Use este diagrama para entender como cada função está relacionada a outras funções na aplicação.

Tradução automática

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

Relacionamentos de funções principais



Lista do catálogo de serviços do Portal de serviços do governo

Os serviços a seguir são itens do catálogo de serviços públicos do sistema de base oferecidos no Portal de serviços do governo.

Esses serviços são exibidos automaticamente para usuários registrados. Quando um usuário usa um desses itens do catálogo para enviar uma solicitação, ele mapeia automaticamente o caso para determinadas solicitações pré-criadas. .

Para obter informações sobre como configurar e personalizar os serviços públicos oferecidos por sua agência (e exibidos no catálogo de serviços do Portal de serviços do governo), consulte Configure o catálogo de serviços para um constituinte, empresa ou agência.

Um usuário pode acessar o catálogo de serviços e criar um caso usando as categorias e subcategorias descritas na tabela a seguir.

Itens do catálogo de solicitação de serviço público

Itens do catálogo de solicitação de serviço

Categoria	Subcategoria		Descrição
Animal	N/D	Animal agressivo	Relatar animais realmente agressivos em vez de animais que estão apenas latindo ou correndo soltos

Tradução automática

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

Itens do catálogo de solicitação de serviço

Categoria	Subcategoria		Descrição
		Animal abusado e negligenciado	Relate um animal doméstico ferido, abusado, negligenciado ou que esteja em perigo.
		Animal ferido	Denuncie qualquer animal sem dono que esteja ferido ou doente na via pública, local público, parque da cidade, em um poste, fio elétrico ou trilhos de trem.
		Recolha de animais selvagens, perdidos ou mortos	Relatar e solicitar a remoção de um animal selvagem ou perdido morto da via pública
Residências, prédios e estruturas	Alojamento	Veículo abandonado (propriedade privada)	Relate veículos abandonados em propriedades privadas ocupadas, propriedades privadas vagas e lotes/ propriedades públicas vagas.
		Inspeção de alojamento, animal	Relate problemas com animais residenciais, como fezes de animais, muitos animais e/ou animais exóticos em propriedades privadas ocupadas.
		Inspeção de habitação, proteção contra incêndio	Relatar danos ou falta de equipamento adequado de proteção contra incêndio (p. ex., extintor de incêndio, escada de incêndio, alarmes de fumaça) em propriedade de aluguel residencial
		Inspeção de habitação, imóvel residencial vazio	Relate uma propriedade residencial que está aberta à entrada casual do público e representa um risco para a comunidade.
		Panfletos Ilegais	Denuncie panfletos ilegais postados em propriedade privada.
Lixo, reciclagem e grafite	Lixo	Substituição de lixeira danificada	Envie uma solicitação para substituição de uma lixeira danificada

Tradução automática

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

Itens do catálogo de solicitação de serviço

Categoria	Subcategoria		Descrição
		Problema com lixeira pública	Informar quais lixeiras públicas transbordando devem ser esvaziadas
		Despejo ilegal	Relatar grandes quantidades de sacos de lixo ou mais, itens a granel ou materiais de construção que apareceram durante a noite ou um ato testemunhado de despejo de um veículo
		Lixo residencial não coletado	Relatar perda de coleta de lixo residencial
	Reciclagem	Reciclagem perdida	Relatar perda de coleta de reciclagem residencial
	Grafitti	Remoção de pichação	Denunciar pichação em propriedade privada ou pública
Parques e árvores	Parques	Lixeiros em parques	Solicitar a remoção de latas de lixo transbordando e lixo ao redor de latas das propriedades recreativas e parques
		Manutenção de parque	Solicite manutenção em um parque público ou em uma estrutura de parque (por exemplo, pavilhão ou mirante). As solicitações típicas de manutenção do parque incluem lixo no terreno, substituição de basquete, reparos de quadras de tênis/basquete, reparos de cercas, reparos de banco, trabalhos de alvenaria, reparos de fontes de água e outros vazamentos de água externos.
	Árvores	Árvore caída na rua	Relatar um galho solto ou caído de uma árvore na rua da cidade que represente um risco para o trânsito ou a segurança pública

Tradução automática

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

Itens do catálogo de solicitação de serviço

Categoria	Subcategoria		Descrição
		Inspeção de árvore de rua	Solicite uma inspeção de uma árvore de rua da cidade que possa precisar de remoção ou poda.
		Solicitação de plantio de árvore	Solicitações para plantar uma árvore na calçada da cidade em frente à sua casa.
		Solicitação de remoção de árvore	Solicite a remoção de uma árvore morta ou doente na via pública.
Segurança pública	N/D	Reclamação de ruído de equipamento	Relate ruído excessivo proveniente de condicionadores de ar, compressores, geradores ou qualquer outro equipamento industrial ou comercial.
		Derramamentos ou despejo em cursos naturais de água	Relate poluição em rios, lagos, canais ou esgotos.
		Problemas de abastecimento de água	Relatar problemas com abastecimento de água ou falta de água na propriedade
Ruas e calçadas	Ruas	Solicitação de limpeza de rua	Solicitar limpeza de meio-fio para os detritos da rua por uma máquina de varrer de rua
		Água na rua	Relate água que permanece na rua devido a hidrantes quebrados, drenos etc.
		Remover obstrução em faixa preferencial (ROW)	Relatar itens como postes de concreto, madeira, ferramentas, peças de carro, etc., que estão obstruindo o direito de passagem (LINHA)
		Buracos	Relate um buraco (dano no nível da superfície de uma rua ou uma depressão/oco em uma superfície de estrada causada por desgaste ou afundamento).

Tradução automática

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

Itens do catálogo de solicitação de serviço

Categoria	Subcategoria		Descrição
	Calçadas	Solicitação de inspeção de calçada	Informar a condição das calçadas da cidade ou problemas de rampa de acessibilidade (ADA)
Trânsito e estacionamento	Estacionamento	Parquímetro quebrado	Relatar um parquímetro quebrado
		Reclamação de estacionamento	Relatar suspeita de estacionamento ilegal
	Tráfego	Sinalizações de “Não entrar” danificados ou ausentes	Relate problemas de manutenção para sinais de “Não entrar” danificados ou ausentes.
		Semáforos danificados ou ausentes	Relate problemas de manutenção para sinais de “Parar” danificados ou ausentes.
		Placa de nome de rua danificada ou ausente	Relatar um sinal de nome de rua danificado ou ausente que precise de substituição ou reparo
		Semáforo apagado	Informar semáforos e/ou sinais de faixa de pedestres que não estejam funcionando ou que estejam piscando
Água e esgoto	Esgoto	Investigação de esgoto	Relate quaisquer problemas relacionados ao esgoto, como danos/ausência de cobertura de esgoto/esgoto sanitário, odor de esgoto sem evidência visual ou manutenção de raízes de árvores em um dreno de esgoto que possa causar um backup.
	Água	Estouro de esgoto	Relate vazamento de água de esgoto ou transbordamento de canos externos.
		Tampa do medidor de água ausente ou danificada	Comunique uma cobertura de hidrômetro ausente ou danificada.
		Água com mau odor ou sabor	Relate qualquer cheiro ou sabor incomum associado à água da torneira de uma residência.

Tradução automática

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

Itens do catálogo de solicitação de serviço

Categoria	Subcategoria		Descrição
		Hidrante aberto	Relatar água fluindo de um bocal de hidrante.

Itens do catálogo de solicitação de informações

Categoria	Descrição
Solicitação de FOIA	Envie uma solicitação para obter informações do FOlA que não estão prontamente disponíveis como parte dos serviços de negócios normais desta agência governamental.
Solicitação pública	Envie uma solicitação para obter informações públicas que não estejam prontamente disponíveis como parte dos serviços de negócios normais desta agência governamental.

Itens do catálogo de solicitação de licença e permissão

Categoria	Descrição
Solicitar licença	Apresentar um pedido de licença de pesca comercial.

Itens do catálogo de solicitação de benefícios sociais

Categoria	Descrição
Solicite Assistência Nutricional	Solicitar assistência financeira para indivíduos e famílias pagarem alimentos.
Candidate-se ao Seguro Desemprego	Solicite benefícios monetários temporários para trabalhadores que ficaram desempregados sem culpa própria e que atualmente são capazes de, disponíveis e que procuram ativamente trabalho.
Serviços de reabilitação profissional	Solicitar apoio para indivíduos com deficiência intelectual e de desenvolvimento.

Formulários do setor público

Use formulários para exibir e atualizar Serviços digitais para setor público informações.

O formulário é a interface do usuário em que os agentes fazem a maior parte do trabalho. As configurações do formulário do espaço funcionam sem modificação no Espaço configurável, mas as configurações podem afetar o funcionamento do seu Espaço configurável.

Formulários de caso e formulários de perfil são os dois tipos de formulário principais com os quais os agentes de serviço governamental e os constituintes interagem no Serviços

Tradução automática

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

digitais para setor público aplicação. Os formulários e seus campos são personalizáveis por um administrador e podem ser mapeados para tabelas específicas para capturar uma variedade de informações do cliente.

Núcleo de serviços digitais para setor público Formulários de Caso

Os agentes podem criar formulários de caso para exibir informações detalhadas sobre perguntas, solicitações e problemas que constituintes, partes interessadas de negócios ou agentes têm. Constituintes, partes interessadas de negócios ou agentes também podem exibir o formulário para ver o status de suas solicitações e casos de serviço.

Um agente de serviço governamental cria um caso para identificar a solicitação ou problema de um constituinte e rastrear as atividades relacionadas à resolução do problema. Um agente também usa um caso para rastrear a comunicação de e para o constituinte, incluindo os canais de comunicação que estão sendo usados.

As atividades do caso incluem qualquer ação realizada para resolver um problema. Isso pode incluir telefonemas ou e-mails, pesquisa da base de conhecimento, conversas com especialistas no assunto e solicitações de expedição para agentes de serviço de campo, bem como outras atividades.

No formulário Caso, um agente pode associar e armazenar as informações relacionadas, como nome, número de telefone e empresa do constituinte ou candidato; informações da conta; detalhes da aplicação, e todos os acordos de nível de serviço (ANS) associados.

Um caso tem vários recursos importantes.

- Comunicação entre um agente e o constituinte ou candidato, ou entre um agente e outros funcionários na organização. Os detalhes de todas as comunicações internas e externas são registrados no formulário do caso.
- Quaisquer tarefas adicionais resultantes de um caso, como uma ordem de serviço. As tarefas são rastreadas a partir de uma lista relacionada no formulário de caso. Essas tarefas podem ser internas à organização ou envolver o constituinte.
- Informações do caso que podem ser incluídas na base de conhecimento e usadas para ajudar a resolver outros casos.

Há duas exibições de formulário de caso diferentes: Uma exibição detalhada que está disponível para agentes e gerentes de agente no Serviços digitais para setor público e uma exibição simplificada que está disponível para o constituinte do Portal de serviços de governança.

Formulário de Caso de serviço governamental

Um agente de serviço governamental cria um caso para identificar a solicitação de um constituinte e rastrear as atividades relacionadas à resolução do problema. O formulário Caso captura e exibe informações detalhadas sobre o problema ou solicitação de um constituinte.

Formulário de Caso de serviço governamental

Campo	Descrição
Número	Número gerado automaticamente para o caso. Os números de casos usam o prefixo padrão GOCS.
Tipo de requerente	Candidato:

Tradução automática

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

Formulário de Caso de serviço governamental

Campo	Descrição
	• Individual • Negócio • Agência
Negócio	Nome da empresa. Se o negócio não existir, o agente poderá criar um registro de negócio a partir do caso.
Contato comercial	Nome do contato comercial. Se o contato comercial não existir, o agente poderá criar um registro de contato comercial a partir do caso.
Canal	Método pelo qual o constituinte iniciou o contato e o caso foi aberto: • Web (padrão) • Telefone • E-mail • Bate-papo • Social • Comunidade • Alerta • Virtual Agent • Pessoalmente
Constituinte	Nome do constituinte. Se o constituinte não existir, o agente poderá criar um registro constituinte a partir do caso.
Solicitado por agência	Nome da agência que solicitou o caso.
Atribuído(a) à agência	Nome da agência atribuída com o caso.
Serviço	O serviço solicitado indicado no caso.
Aberto(a)	Data e hora em que o caso foi aberto.
Prioridade	A prioridade atribuída: • 1 - Crítico • 2 - Alto • 3 - Moderado • 4 - Baixo (padrão)
Grupo de atribuição	Grupo de agentes de serviço governamental atribuído.
Atribuição a	Agente atribuído. Se um grupo for selecionado em **Grupo de atribuição** , o agente atribuído deve pertencer a este grupo.

Tradução automática

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

Formulário de Caso de serviço governamental

Campo	Descrição
Finalidade primária	O motivo pelo qual o constituinte criou o caso: • Benefícios do constituinte: Serviços aos quais os constituintes podem se candidatar. • Outros tipos de casos, como fraudes, apelações, investigações, reclamações.
Parceiro	O nome da empresa parceira.
Contato de parceiro	O nome do contato do parceiro para este caso.
Descrição resumida	Breve descrição da pergunta, solicitação ou problema.
Informações do candidato	
Tipo de identificação primária	O tipo de documento usado como identificação constituinte: • Números de inscrição na previdência social • Número de identificação do estado • Número da carteira de habilitação • ID do Medicare
Campo de identificação	Um dos seguintes campos com base na seleção no **Tipo de identificação primário** campo: • Números de inscrição na previdência social • Número de identificação do estado • Número da carteira de habilitação • ID do Medicare
E-mail	O endereço de e-mail do solicitante.
Rua	O nome da rua do endereço primário.
Cidade	A cidade do endereço primário.
Estado/ província	O estado ou província do endereço primário.
CEP	O CEP ou código postal do endereço primário.
País	O país do solicitante.
Informações da aplicação	
Data relatada	A data em que o caso foi enviado. Este campo é padronizado para a data de criação do caso, mas pode ser alterado.
Data da decisão	A data em que uma decisão sobre o caso foi tomada.

Tradução automática

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

Formulário de Caso de serviço governamental

Campo	Descrição
Status de candidatura	O status da aplicação: • Aprovadas • Recusadas
Descrição	Uma descrição sobre o status do caso.
Anotações	
Participantes da lista de observação	Usuários que recebem notificações sobre este caso quando comentários adicionais são adicionados ou se o estado de um caso é alterado para **Resolvido** ou **Encerrado** . Clique no ícone Adicionar-me para adicionar a si mesmo à lista de observação.
Lista de anotações de trabalho	Usuários internos que recebem uma notificação sobre este caso quando anotações de trabalho são adicionadas. Você só pode adicionar usuários internos à lista de anotações de trabalho. Clique no ícone Adicionar-me para adicionar a si mesmo à lista de observação.
Comentários adicionais (visível para o cliente)	Comentários do caso que estão visíveis para o constituinte.
Anotações de trabalho	Informações sobre como resolver o caso ou as etapas tomadas para resolvê-lo, se aplicável. Os usuários internos que foram adicionados à lista de anotações de trabalho recebem uma notificação de que as anotações de trabalho do caso foram adicionadas. Você pode configurar a notificação, conforme necessário. As anotações podem ser visualizadas pelo administrador, pelo agente e pelo gerente do agente.
Colaboradores	
Usuários colaboradores	Quando um usuário com a função de agente de tarefa de caso (sn_customerservice.case_task_agent) é atribuído a uma tarefa de caso, o usuário é adicionado ao **Usuários Colaboradores** campo. Se este usuário for removido do **Atribuído a.** No formulário Tarefa do caso, e este usuário não estiver atribuído a nenhuma outra tarefa para o caso, o usuário também será removido do **Usuários Colaboradores** campo.
Grupos de colaboradores	Quando um usuário com a função de agente de tarefa de caso (sn_customerservice.case_task_agent) é atribuído a uma tarefa de caso, o grupo de atribuição do usuário é adicionado ao **Grupos de colaboradores** campo. Se o usuário for removido do **Atribuído a.** No formulário Tarefa do caso, e nenhum outro membro do grupo de atribuição for atribuído a outras tarefas

Tradução automática

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

Formulário de Caso de serviço governamental

Campo	Descrição
	do caso, o grupo de atribuição será removido do **Grupos de colaboradores** campo. Se um grupo for removido do **Grupo de atribuição** No formulário Tarefa do caso, e o grupo não estiver atribuído a nenhuma outra tarefa do caso, o grupo de atribuição será removido do **Grupos de colaboradores** campo.
Informações de resolução	
Resolvido por	Agente ao qual o caso é atribuído quando o caso é resolvido.
Resolvido	Data e hora em que o caso foi resolvido.
Código de resolução	Lista dos estados de resolução do caso. Este campo é obrigatório quando um agente propõe uma solução para um caso.
Encerrado por	Nome do usuário que encerrou o caso.
Encerrado	Data e hora em que o caso foi encerrado.
Causa	Detalhes sobre a causa da resolução.
Anotações de resolução	Detalhes sobre como o caso foi encerrado. Este campo será obrigatório se um agente de atendimento ao cliente ou gerente de agente encerrar um caso. Se um constituinte encerrar um caso, ele não será obrigatório.

Listas relacionadas ao formulário Caso de serviço governamental

O formulário Caso inclui listas relacionadas que armazenam informações do caso e que os agentes podem usar para executar tarefas relacionadas ao caso. Os agentes do governo podem acessar um caso de solicitação de serviço, caso de solicitação de informações ou caso de licença e permissão e exibir as listas relacionadas a seguir.

Listas relacionadas ao formulário de caso de serviço governamental

Lista relacionada	Descrição
Tarefas de Caso	Tarefas que foram criadas para este caso pelo agente de serviço governamental ou gerente de agente. Quando você cria uma tarefa ou muda o estado de uma tarefa, as informações são registradas no caso **Atividade** campo. Quando você cria uma tarefa de caso, o sistema gera um número de tarefa com um prefixo. Tarefas de caso novas e existentes, independentemente do estado, usam o prefixo CSTASK.
Grupos Relacionados	Uma lista de partes relacionadas, como contatos ou constituintes adicionados ao caso.
Casos Relacionados	Uma lista de casos criados para a mesma conta ou contato.
Ordens de serviço	Uma lista de ordens de serviço criadas para este caso.

Tradução automática

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

Listas relacionadas ao formulário de caso de serviço governamental

Lista relacionada	Descrição
Interações	Uma lista abrangente de interações criadas entre constituintes e agente de serviço governamental para este caso. As interações usam o prefixo IMS.
ANS	Os acordos de nível de serviço associados a este caso.
E-mails de rascunho	E-mails não enviados.
E-mails	Log de e-mail do caso. Uma lista dos e-mails que são enviados ou recebidos como parte da resolução deste caso. O agente de serviço governamental ou gerente de agente pode enviar e-mail de dentro do caso, como atualizações e consultas aos constituintes ou outros agentes ou partes. Uma mudança no estado do caso aciona um e-mail automático a ser enviado ao constituinte. Os contatos constituintes podem criar e atualizar casos por e-mail, bem como receber atualizações de agentes de serviço do governo.
Tarefas Bloqueadas	Uma lista de tarefas de bloqueio que foram criadas para este caso. Uma tarefa de bloqueio é algo que impede que o agente avance na resolução do caso.
Escalações	Uma lista de registros de escalação relacionados a este caso.
Base de conhecimento anexada	Artigos de conhecimento anexados como uma solução proposta para o caso.
Lacunas de conhecimento	Tarefas de feedback que são criadas quando uma lacuna de conhecimento é relatada.
Compromissos	Compromissos que o agente do governo faz com o constituinte ou outros como parte da resolução deste caso. Quando você cria um compromisso, uma mensagem de criação de compromisso é registrada no caso **Atividade** campo. O usuário selecionado em **.**o campo no formulário de compromisso recebe um e-mail com os detalhes do compromisso.

Serviço Solicitação formulário caso

Um agente de serviço governamental pode criar um caso usando o Caso de solicitação de serviço formulário capturar informações detalhadas sobre perguntas, solicitações e problemas que constituintes, partes interessadas de negócios ou agentes têm. Constituintes, partes interessadas de negócios ou agentes também podem exibir o formulário para ver o status de suas solicitações e casos de serviço.

Um agente de serviço governamental cria um caso para identificar um constituintes pergunta ou problema e para rastrear as atividades relacionadas à resolução do problema. Um agente também usa um caso para rastrear a comunicação de e para o constituinte, incluindo os canais de comunicação que estão sendo usados.

As atividades do caso incluem qualquer ação realizada para resolver um problema. Isso pode incluir telefonemas ou e-mails, pesquisa da base de conhecimento, conversas com especialistas no assunto e solicitações de expedição para agentes de serviço de campo, bem como outras atividades.

Tradução automática

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

No formulário Caso, um agente pode associar e armazenar as informações relacionadas, como nome do constituinte, número de telefone e empresa; informações da conta; informações do produto e do ativo; detalhes do contrato de serviço e direito e quaisquer acordos de nível de serviço (ANS) associados.

Um caso tem vários recursos importantes.

- Comunicação entre um agente e o constituinte ou um agente e outros funcionários na organização. Os detalhes de todas as comunicações internas e externas são registrados no formulário do caso.
- Quaisquer tarefas adicionais resultantes de um caso, como uma ordem de serviço. As tarefas são rastreadas a partir de uma lista relacionada no formulário de caso. Essas tarefas podem ser internas à organização ou envolver o constituinte.
- Informações do caso que podem ser incluídas na base de conhecimento e usadas para ajudar a resolver outros casos.

Há duas exibições de formulário de caso diferentes: Uma exibição detalhada que está disponível para agentes e gerentes de agente no Serviços digitais para setor público E uma exibição simplificada que está disponível para constituintes externos no Portal de serviços do governo.

Exibição do agente

A exibição do agente do formulário Caso inclui os seguintes componentes:

- Uma linha do tempo que fornece uma exibição visual das atividades do caso.
- Entidades referenciadas para o caso, incluindo informações de conta e contato, informações de produto e ativo, contrato de serviço e detalhes de direito de serviço e quaisquer SLAs pertinentes. Exceto ANS, essas informações existem no sistema e podem ser associadas ao caso pelo agente ou gerente do agente.
- Toda a comunicação sobre o caso, externa e interna. Essas informações são armazenadas em **Comentários adicionais** campo (comunicação externa), o. **Anotações de trabalho** campo (comunicação interna), o. **Anotações de resolução** campo. . **Anotações de resolução** o campo armazena detalhes sobre a resolução do caso e o. **Atividade** campo, que armazena todas as comunicações em uma lista cronológica.

Agentes e gerentes podem exibir um formulário de caso no Serviços digitais para setor público navegando até **Listas** > **Solicitações de Serviço** e selecionando uma das seguintes opções de menu:

- **Todos**
- **Meus casos**
- **Aberto**
- **Não atribuído ao meu grupo**

Na lista Caso, clique em um número de caso para exibir o formulário Caso.

Formulário Caso de serviço governamental (exibição do agente)

Campo	Descrição
Número	Número gerado automaticamente para o caso. Os números de casos usam o prefixo padrão GOCS.
Aberto(a)	Data e hora em que o caso foi aberto.

Tradução automática

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

Formulário Caso de serviço governamental (exibição do agente)

Campo	Descrição
Tipo de requerente	Candidato: • Individual • Negócio • Agência
Negócio	Nome da empresa. Se o negócio não existir, o agente poderá criar um registro de negócio a partir do caso.
Contato comercial	Nome do contato comercial. Se o contato comercial não existir, o agente poderá criar um registro de contato comercial a partir do caso.
Constituinte	Nome do constituinte. Se o constituinte não existir, o agente poderá criar um registro constituinte a partir do caso.
Prioridade	A rapidez com que o agente deve lidar com a solicitação de serviço. A classificação de prioridade é a seguinte: • 1 - Crítico • 2 - Alto • 3 - Moderado • 4 - Baixo (padrão)
Canal	Método pelo qual o constituinte iniciou o contato e o caso foi aberto: • Web (padrão) • Telefone • E-mail • Bate-papo • Social • Comunidade • Alerta • Virtual Agent • Pessoalmente
Finalidade primária	O motivo pelo qual o constituinte criou o caso: • **Benefícios do constituinte** : serviços aos quais os constituintes podem se inscrever. • **Procedimentos de governança** : Outros tipos de casos como fraudes, apelações, investigações, reclamações. O padrão é **Benefícios do constituinte** .
Serviço	O serviço solicitado indicado no caso. Por padrão, este campo mostrará serviços públicos com "Tipo de serviço": Solicitações de serviço.

Tradução automática

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

Formulário Caso de serviço governamental (exibição do agente)

Campo	Descrição
Atribuído(a) à agência	Nome da agência atribuída com o caso.
Solicitado por agência	Nome da agência que solicitou o caso.
Grupo de atribuição	Grupo de agentes de serviço governamental atribuído.
Atribuição a	Agente(s) ao(s) qual o caso está atribuído. Se um grupo for selecionado em **Grupo de atribuição** , o agente atribuído deve pertencer a este grupo.
Serviço	Serviço solicitado indicado no caso.
Descrição resumida	Breve descrição da pergunta, solicitação ou problema. Os usuários podem usar os resultados da pesquisa relacionados para encontrar uma lista de artigos da base de conhecimento com uma possível solução.
Local da solicitação	
Tipo de Endereço	O tipo de local onde o problema está sendo relatado. **Endereço** ou **Interseção**
Rua	O endereço onde o problema está localizado. Este campo só será necessário se **Endereço** Selecionado como o Tipo de endereço.
First Cross Street, Second Cross Street	As ruas cruzadas onde o problema está localizado. Este campo só será necessário se **Interseção** Selecionado como o Tipo de endereço.
Cidade	A cidade onde o problema está localizado.
Estado/ província	O estado ou província onde o problema está localizado.
CEP	O CEP ou código postal onde o problema está localizado.
País	O país onde o problema está localizado.
Longitude	As coordenadas onde o problema está localizado. Este campo é obrigatório para qualquer tipo de endereço e é preenchido automaticamente com base nos dados de endereço inseridos.
Detalhes da solicitação	
Data relatada	A data em que o caso foi enviado. Este campo é padronizado para a data de criação do caso, mas pode ser alterado.
Descrição	Uma descrição sobre o status do caso.
Informações do candidato	
Tipo de identificação primária	O tipo de documento usado como identificação constituinte: • Números de inscrição na previdência social • Número de identificação do estado • Número da carteira de habilitação • ID do Medicare

Tradução automática

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

Formulário Caso de serviço governamental (exibição do agente)

Campo	Descrição
Campo de identificação	Um dos seguintes campos com base na seleção no **Tipo de identificação primário** campo: • Números de inscrição na previdência social • Número de identificação do estado • Número da carteira de habilitação • ID do Medicare
E-mail	O endereço de e-mail do solicitante.
Rua	O nome da rua do endereço primário.
Cidade	A cidade do endereço primário.
Estado/ província	O estado ou província do endereço primário.
CEP	O CEP ou código postal do endereço primário.
País	O país do solicitante.
Anotações	
Participantes da lista de observação	Usuários que recebem notificações sobre este caso quando comentários adicionais são adicionados ou se o estado de um caso é alterado para **Resolvido** ou **Encerrado** . Clique no ícone Adicionar-me para adicionar a si mesmo à lista de observação.
Lista de anotações de trabalho	Usuários internos que recebem uma notificação sobre este caso quando anotações de trabalho são adicionadas. Você só pode adicionar usuários internos à lista de anotações de trabalho. Clique em **adicionar-me** ícone para adicionar a si mesmo à lista de observação.
Comentários adicionais (Constituinte visível)	Mais informações sobre o problema conforme necessário. Todos os usuários que podem visualizar incidentes também podem ver comentários adicionais.
Anotações de trabalho	Informações sobre como resolver o caso ou as etapas tomadas para resolvê-lo, se aplicável. Os usuários internos que foram adicionados à lista de anotações de trabalho recebem uma notificação de que as anotações de trabalho do caso foram adicionadas. Você pode configurar a notificação, conforme necessário. As anotações podem ser visualizadas pelo administrador, pelo agente e pelo gerente do agente.
Colaboradores	
Usuários colaboradores	Quando um usuário com a função de agente de tarefa de caso (sn_customerservice.case_task_agent) é atribuído a uma tarefa de caso, o usuário é adicionado ao **Usuários Colaboradores** campo.

Tradução automática

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

Formulário Caso de serviço governamental (exibição do agente)

Campo	Descrição
	Se este usuário for removido do **Atribuído a.** No formulário Tarefa do caso, e este usuário não estiver atribuído a nenhuma outra tarefa para o caso, o usuário também será removido do **Usuários Colaboradores** campo.
Grupos de colaboradores	Quando um usuário com a função de agente de tarefa de caso (sn_customerservice.case_task_agent) é atribuído a uma tarefa de caso, o grupo de atribuição do usuário é adicionado ao **Grupos de colaboradores** campo. Se o usuário for removido do **Atribuído a.** No formulário Tarefa do caso, e nenhum outro membro do grupo de atribuição for atribuído a outras tarefas do caso, o grupo de atribuição será removido do **Grupos de colaboradores** campo. Se um grupo for removido do **Grupo de atribuição** No formulário Tarefa do caso, e o grupo não estiver atribuído a nenhuma outra tarefa do caso, o grupo de atribuição será removido do **Grupos de colaboradores** campo.
Informações de resolução	
Resolvido por	O agente ao qual o caso é atribuído quando o caso é resolvido.
Resolvido	Data e hora em que o caso foi resolvido.
Encerrado por	Nome do usuário que encerrou o caso.
Encerrado	Data e hora em que o caso foi encerrado.
Código de resolução	Lista dos estados de resolução do caso. Este campo é obrigatório quando um agente propõe uma solução para um caso. Por padrão, este campo está definido como **Recursos não aprovados** .
Causa	Detalhes sobre a causa da resolução.
Anotações de resolução	Detalhes sobre como o caso foi encerrado. Este campo será obrigatório se um agente de serviço governamental ou gerente de agente encerrar um caso. Se um constituinte encerrar um caso, ele não será obrigatório.
Registros relacionados	
Primário	Incidente primário associado que torna o incidente atual um incidente secundário. **Nota:** Quando o incidente primário é resolvido, o incidente secundário também é marcado como resolvido.
Problema	Qualquer registro de problema relacionado.
Solicitação de mudança	Qualquer solicitação de mudança relacionada.
Causada por mudança	Solicitação de mudança associada que gerou a criação do incidente.

Tradução automática

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

Exibição do constituinte

Usuários com a função de constituinte ou contato comercial podem exibir formulários de caso selecionando **Seus casos** No cabeçalho do portal de serviços governamentais, selecione o número do caso na lista de casos.

A exibição constituinte ou de contato comercial do formulário Caso inclui os seguintes componentes:

- Um formatador de fluxo de processo que indica o estado atual do caso.
- As informações da entidade relacionada, incluindo informações de contato e agência, informações de tarefa de caso de serviço pendentes e informações de solicitação de serviço.
- Um **Atividade** campo que armazena todas as comunicações do caso em uma lista cronológica.

Formulário de tarefa de caso de solicitação de serviço

O formulário Caso de solicitação de serviço exibe informações detalhadas sobre uma tarefa do cae de solicitação de serviço.

O formulário Tarefa de caso de solicitação de serviço exibe informações sobre tarefas de caso de solicitação de serviço, que são criadas e atribuídas a agentes para concluir o trabalho para resolver casos de solicitação de serviço.

O formulário de tarefa de caso inclui os seguintes campos.

Formulário de tarefa de caso de solicitação de serviço

Campo	Descrição
Número	Número de tarefa de caso atribuído automaticamente.
Prioridade	Prioridade atribuída: • 1 - Crítico(a) • 2 - Alta • 3 - Moderado(a) • 4 - Baixo (padrão)
Primário	Caso para o qual esta tarefa de caso foi criada. Este pode ser um caso da tabela de caso (sn_gsm_government_service_case) ou de qualquer tabela secundária da tabela de caso.
Estado	Estado atual da tarefa do caso: • Aberto • Aguardando Informações • Em andamento • Encerrado
Tabela Associada	Tabela associada a esta tarefa.
Registro Associado	Registros associados a esta tarefa.

Tradução automática

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

Formulário de tarefa de caso de solicitação de serviço

Campo	Descrição
Atribuição a	Usuário atribuído.
Assunto	Assunto da tarefa do caso.
Descrição	Descrição do trabalho que precisa ser feito para concluir a tarefa do caso.
Lista de anotações de trabalho	Lista personalizável de agentes que podem exibir as anotações de trabalho.
Anotações de trabalho (privado)	Texto de anotação de trabalho privada de formato livre que pode ser visualizado somente para agentes atribuídos.
Comentários adicionais	Anotações visíveis para o constituinte. Os agentes podem usar este campo para solicitar mais informações do constituinte.

Formulário Caso de solicitação de informações

Um agente do governo pode criar um caso usando o formulário Caso de solicitação de informações para capturar informações detalhadas sobre solicitações de registro público que constituintes, partes interessadas de negócios ou outros agentes têm. Constituintes, partes interessadas de negócios ou agentes também podem exibir o formulário para ver o status de suas solicitações de informações.

Formulário Caso de serviço de informações

Campo	Descrição
Número	Número gerado automaticamente para o caso. Os números dos casos usam o prefixo padrão GOCS.
Aberto(a)	Data e hora em que o caso foi aberto.
Em nome de	Nome do contato para o qual o registro está sendo solicitado em nome de. Este campo será obrigatório se **Solicitando em nome de alguém** a caixa de seleção está marcada.
Tipo de requerente	Candidato: • Individual • Negócio • Agência
Negócio	Nome da empresa, se a empresa for selecionada como o tipo de candidato. Se o negócio não existir, o agente poderá criar um registro de negócio a partir do caso.
Contato comercial	Nome do contato comercial. Se o contato comercial não existir, o agente poderá criar um registro de contato comercial a partir do caso.
Constituinte	Nome do constituinte, se o indivíduo for selecionado como o tipo de candidato. Se o constituinte não existir, o agente poderá criar um registro constituinte a partir do caso.
Prioridade	Prioridade atribuída: • 1 - Crítico • 2 - Alto

Tradução automática

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

Formulário Caso de serviço de informações

Campo	Descrição
	• 3 - Moderado • 4 - Baixo (padrão)
Serviço	Serviço solicitado indicado no caso.
Canal	Método pelo qual o constituinte iniciou o contato e o caso foi aberto: • Web (padrão) • Telefone • E-mail • Bate-papo • Social • Comunidade • Alerta • Virtual Agent • Pessoalmente
Atribuído(a) à agência	Nome da agência atribuída ao caso.
Grupo de atribuição	Grupo de agentes governamentais ao qual este caso está atribuído.
Atribuição a	Nome do agente atribuído a este caso. Se um grupo for selecionado em **Grupo de atribuição** , o agente atribuído deve pertencer a este grupo.
Finalidade primária	Motivo pelo qual o constituinte criou o caso: • Benefícios do constituinte: Serviços aos quais os constituintes podem se candidatar. • Procedimentos de governança: Outros tipos de casos, como fraudes, recursos, investigações ou reclamações.
Descrição resumida	Breve descrição da pergunta, solicitação ou problema.
Informações do candidato	
Tipo de identificação primária	Tipo de documento usado como identificação constituinte: • Números de inscrição na previdência social • Número de identificação do estado • Número da carteira de habilitação • ID do Medicare

Tradução automática

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

Formulário Caso de serviço de informações

Campo	Descrição
Método de comunicação preferencial	Método de comunicação preferencial do solicitante: • Nenhum(a) • E-mail • Carta • Ligar
Campo de identificação	Campo baseado na seleção em **Tipo de identificação primário** campo: • Números de inscrição na previdência social • Número de identificação do estado • Número da carteira de habilitação • ID do Medicare
E-mail	Endereço de e-mail do solicitante.
Rua	Nome do endereço primário.
Cidade	Cidade do endereço primário.
Estado/ província	Estado ou província do endereço primário.
CEP	CEP ou código postal do endereço primário.
País	País do solicitante.
Informações da aplicação	
Descrição	Descrição sobre o status do caso.
Isenção de taxa	Se o solicitante acredita que o caso se qualifica para uma isenção de taxa.
Justificativa de isenção de taxa	Justificativa para uma qualificação de isenção de taxa. Determinados tipos de solicitantes se qualificam automaticamente para uma isenção de taxa.
Processamento agilizado	Se o processamento acelerado é necessário.
Justificativa de processamento agilizado	Solicitação de processamento acelerado.
Tipo de solicitante	Tipo de solicitante: • Representante da mídia • Instituição educacional • Instituição científica não comercial

Tradução automática

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

Formulário Caso de serviço de informações

Campo	Descrição
	• Solicitante de uso comercial • Todos os outros solicitantes
Valor máximo de taxas desejado	Estimativa das taxas que o solicitante está disposto a pagar para que esta solicitação seja atendida.
Taxas estimadas	Estimativa das taxas necessárias para atender a esta solicitação.
Nenhum código de isenção aplicável	Caixa selecionada se nenhuma das nove isenções da check-list de isenção se aplicar a este caso.
Anotações	
Participantes da lista de observação	Usuários que recebem notificações sobre este caso quando comentários adicionais são adicionados ou se o estado de um caso é alterado para **Resolvido** ou **Encerrado** . Selecione o ícone Adicionar-me para adicionar a si mesmo à lista de observação.
Lista de anotações de trabalho	Usuários internos que recebem uma notificação sobre este caso quando anotações de trabalho são adicionadas. Você só pode adicionar usuários internos à lista de anotações de trabalho. Selecione o ícone Adicionar-me para adicionar a si mesmo à lista de observação.
Comentários adicionais (visível para o cliente)	Comentários do caso que estão visíveis para o constituinte.
Anotações de trabalho	Informações sobre como resolver o caso ou as etapas tomadas para resolvê-lo, se aplicável. Os usuários internos que foram adicionados à lista de anotações de trabalho recebem uma notificação de que as anotações de trabalho do caso foram adicionadas. Você pode configurar a notificação, conforme necessário. As anotações podem ser visualizadas pelo administrador, pelo agente e pelo gerente do agente.
Colaboradores	
Usuários colaboradores	Quando um usuário com a função de agente de tarefa de caso (sn_customerservice.case_task_agent) é atribuído a uma tarefa de caso, o usuário é adicionado ao **Usuários Colaboradores** campo.

Tradução automática

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

Formulário Caso de serviço de informações

Campo	Descrição
	Se este usuário for removido do **Atribuído a.** No formulário Tarefa do caso, e este usuário não estiver atribuído a nenhuma outra tarefa para o caso, o usuário também será removido do **Usuários Colaboradores** campo.
Grupos de colaboradores	Quando um usuário com a função de agente de tarefa de caso (sn_customerservice.case_task_agent) é atribuído a uma tarefa de caso, o grupo de atribuição do usuário é adicionado ao **Grupos de colaboradores** campo. Se o usuário for removido do **Atribuído a.** No formulário Tarefa do caso, e nenhum outro membro do grupo de atribuição for atribuído a outras tarefas do caso, o grupo de atribuição será removido do **Grupos de colaboradores** campo. Se um grupo for removido do **Grupo de atribuição** No formulário Tarefa do caso, e o grupo não estiver atribuído a nenhuma outra tarefa do caso, o grupo de atribuição será removido do **Grupos de colaboradores** campo.
Informações de resolução	
Resolvido por	Agente ao qual o caso é atribuído quando o caso é resolvido.
Resolvido	Data e hora em que o caso foi resolvido.
Código de resolução	Lista dos estados de resolução do caso. Este campo é necessário quando um agente propõe uma solução para um caso.
Encerrado por	Nome do usuário que encerrou o caso.
Encerrado	Data e hora em que o caso foi encerrado.
Causa	Detalhes sobre a causa da resolução.
Anotações de resolução	Detalhes sobre como o caso foi encerrado. Este campo será necessário se um agente de atendimento ao cliente ou gerente de agente encerrar um caso. Se um constituinte encerrar um caso, ele não será necessário.

Listas relacionadas ao formulário de caso de solicitação de informações

O formulário Caso inclui listas relacionadas que armazenam informações do caso e que os agentes podem usar para executar tarefas relacionadas ao caso.

Listas relacionadas ao formulário de caso de solicitação de informações

Lista relacionada	Descrição
Grupos Relacionados	Uma lista de partes relacionadas, como contatos ou constituintes adicionados ao caso.
Documentos	Os agentes podem: • Adicione documentos à solicitação de informações sem torná-los visíveis para o solicitante • Exiba uma lista de documentos adicionados à solicitação de informações

Tradução automática

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

Listas relacionadas ao formulário de caso de solicitação de informações

Lista relacionada	Descrição
	• Exiba documentos aprovados para serem publicados para o solicitante • Publique documentos aprovados para o solicitante Para exibir a lista relacionada Documentos, você deve primeiro instalar o. Plug-in Gestão de documentos .
Escalações	Uma lista de registros de escalação relacionados a este caso.
Base de conhecimento anexada	Artigos de conhecimento anexados como uma solução proposta para o caso.
Lacunas de conhecimento	Tarefas de feedback que são criadas quando uma lacuna de conhecimento é relatada.
Compromissos	Consultas que o agente de caso de solicitação de informações faz com o constituinte ou outros como parte da resolução deste caso. Quando você cria um compromisso, uma mensagem de criação de compromisso é registrada no caso **Atividade** campo. O usuário selecionado em . o campo no formulário de compromisso recebe um e-mail com os detalhes do compromisso.

Núcleo de serviços digitais para setor público Formulários de perfil

Os formulários de perfil exibem informações detalhadas sobre um constituinte, agente ou negócio. Essas informações são coletadas no registro do Portal de serviços de governança.

Formulário Perfil de negócios

Use o formulário Perfil de negócios em Serviços digitais para setor público para capturar e exibir os detalhes sobre um negócio. Você pode adicionar o nome e o endereço do proprietário da empresa, o status da marca comercial, as informações do setor, os registros do parceiro ou a estrutura de negócios.

O formulário Perfil de negócios exibe informações detalhadas sobre uma empresa e seus contatos. Essas informações são coletadas no registro do Portal de serviços de governança.

Formulário Perfil de negócios

Campo	Descrição
Negócio	
Nome	Nome da empresa.
E-mail	E-mail de contato primário da empresa.
Rua	Endereço onde a empresa está localizada.
Cidade	Cidade onde a empresa está localizada.
Estado/ Província	Estado ou província onde a empresa está localizada.

Tradução automática

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

Formulário Perfil de negócios

Campo	Descrição
CEP	CEP do endereço comercial.
País	País onde a empresa está localizada.
Telefone Comercial	Número de telefone do contato primário da empresa.
Informações do negócio	
Cliente	Contato do cliente para a empresa.
Parceiro	Parceiro da empresa.
Número de identificação	Número de referência da entidade de negócios.
Número de identificação fiscal	Número de ID do imposto.
Estrutura de negócios	Detalhes sobre a estrutura do negócio.
Nome da entidade jurídica	Nome do proprietário da empresa.
Marca registrada	Marca comercial da empresa.
Nome presumido	Nome do proprietário da empresa registrado.
Data de incorporação	Data em que a empresa foi incorporada.
Setor	Indústria do negócio.
Informações adicionais	
Status de propriedade minoritária	Opção para indicar que uma empresa pertence a uma minoria.
Status baseado em área rural	Opção para indicar que uma empresa está baseada em uma área rural.
Status de afiliação tribal	Opção para indicar que o proprietário da empresa é afiliado a uma tribo.
Status de propriedade de mulheres	Opção para indicar que um negócio pertence a uma mulher.
Status de propriedade de veterano	Opção para indicar que uma empresa pertence a um veterano.
Informações do registro do contato	

Tradução automática

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

Formulário Perfil de negócios

Campo	Descrição
Código de registro do negócio	Código de registro. Se uma solicitação for enviada com um código de registro válido, as informações da conta corporativa serão detectadas automaticamente e adicionadas ao registro de negócios.
Informações de contato primário	
Tipo de identificação primária	Tipo de identificação primária: • Números de inscrição na previdência social • Número estadual de identificação • Número de carteiras de motorista • ID do Medicare
Campo de identificação	Tipo de identificação. Este campo aparece somente quando uma opção é selecionada em **Tipo de identificação primário** campo: • Números de inscrição na previdência social • Número estadual de identificação • Número de carteiras de motorista • ID do Medicare

Formulário Perfil da agência

Use o formulário Perfil da agência no Serviços digitais para setor público aplicação para capturar e exibir os detalhes sobre uma agência e os casos em que ela está envolvida.

O formulário Perfil da agência exibe informações detalhadas sobre uma agência e seus agentes.

Formulário Perfil da agência

Campo	Descrição
Número	Número gerado automaticamente para a agência.
Nome	Nome da agência.
Gerente	Nome do gerente da agência.
Agência primária	Nome da agência primária.
Rua	Endereço de correspondência da agência.
Cidade	Cidade na qual a agência está localizada.
Estado/província	Estado ou província no qual a agência está localizada.
CEP	CEP ou CEP da agência.
Site	URL do site da agência.
E-mail	E-mail de contato primário da agência.
Telefone	Número de telefone do contato primário da agência.

Tradução automática

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

Formulário Perfil da agência

Campo	Descrição
Número de identificação	Número de identificação gerado automaticamente para a agência.
Tipo	Padrão para **Agência**
Subtipo	Subtipo de agência: • Local • Condado • Estado • Federal

Formulário Perfil do constituinte do serviço de agência

Use o formulário Perfil do constituinte do serviço de agência no Serviços digitais para setor público aplicação para exibir informações detalhadas sobre um constituinte, como nome e endereço, data de nascimento, informações de contato e escolha de idioma.

A tabela a seguir descreve as informações detalhadas que você pode adicionar ao formulário Constituinte de serviço da agência.

Formulário Constituinte de serviço de agência

Campo	Descrição
Referência do consumidor	Número de referência do caso constituinte.
Nome	Nome.
Sobrenome	Sobrenome.
Nome do meio	Nome do meio.
Número	Número de telefone do constituinte.
Sufixo	Sufixo do nome do constituinte. O sufixo pode incluir MD ou Jr
Telefone celular	Número de telefone celular do constituinte.
Telefone comercial	Número de telefone comercial do constituinte.
Fax	Número de fax.
Foto	Foto do constituinte.
E-mail	E-mail do constituinte.
Sexo	Sexo do constituinte.
Data de nascimento	Data de nascimento do constituinte.
País de naturalidade	País de nascimento do constituinte.
Idade	Idade do constituinte.
Informações de identificação	

Tradução automática

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

Formulário Constituinte de serviço de agência

Campo	Descrição
Tipo de identificação primária	Tipo de identificação primária: • Números de inscrição na previdência social • Número estadual de identificação • Número de carteiras de motorista • ID do Medicare
Campo de identificação	Tipo de identificação. Este campo aparece somente quando uma opção é selecionada em **Tipo de identificação primário** campo. • Números de inscrição na previdência social • Número estadual de identificação • Número de carteiras de motorista • ID do Medicare
Informações de correspondência primária	
Tipo de endereço primário	Tipo de endereço primário do constituinte: • Endereço residencial • Endereço comercial • Endereço para correspondência
Rua	Rua do constituinte.
Cidade	Cidade em que o constituinte vive.
Estado/província	Estado em que o constituinte vive.
CEP	CEP do endereço do constituinte.
Latitude	Latitude do endereço do constituinte.
Longitude	Longitude do endereço do constituinte.
Número de telefone principal	Número de telefone primário do constituinte.
Informações adicionais	
Estado civil	• Casado(a) • Único(a) • Divorciado(a) • Viúvo(a) • Não desejo fornecer essas informações

Tradução automática

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

Formulário Constituinte de serviço de agência

Campo	Descrição
Status do agente de trabalho	• Empregado(a) • Desempregado(a) • Autônomo(a) • Não desejo fornecer essas informações
Corrida	• Indígena norte-americano(a) ou nativo(a) do Alasca • Asiático(a) • Nativo havaiano ou outra ilha do Pacífico • Negro ou afro-americano • Branco • Não desejo fornecer essas informações
Etnia	• Hispânico ou latino • Não hispânico(a) ou latino(a) • Não desejo fornecer essas informações
Situação militar	• Serviço militar • Veterano • Nenhum serviço militar • Não desejo fornecer essas informações
Status da deficiência	• Sim, tenho uma deficiência • Não, eu não tenho uma deficiência • Não desejo fornecer essas informações
Nível de formação educacional	• Ensino médio ou equivalente • Certificado técnico ou ocupacional • Diploma de tecnólogo • Algumas cadeiras universitárias concluídas • Bacharelado • Mestrado • Doutorado

Tradução automática

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

Formulário Constituinte de serviço de agência

Campo	Descrição
	• Profissional • Outro
Opção de idioma primário	• Inglês • Espanhol
Anotações	
Anotações	Anotações adicionais sobre o constituinte ou o caso.

[store-future: BEGIN review]

Serviços digitais para setor público Glossário de termos

Uma lista de termos usados em todo o. Serviços digitais para setor público documentação.

local de negócios

O local de negócios permite que você modele estruturas organizacionais internas e externas para oferecer suporte aos usuários finais e fornecer aos agentes o nível certo de visibilidade dos dados e solicitações constituintes.

caso

Um registro que é usado para rastrear e gerenciar um problema, solicitação ou incidente do constituinte específico. Ele é usado na resolução de problemas enviados por meio do Portal de serviços de governança.

tarefa de caso

Tarefas criadas para trabalho adicional que precisa ser concluído como parte da resolução de um caso de serviço governamental.

constituinte

Um usuário final, como um cidadão, residente, visitante ou veterano, que pode solicitar serviços de agências governamentais e rastrear os resultados e as resoluções dessas solicitações. Os constituintes também são conhecidos como solicitantes ou usuários.

tabela de decisão

As tabelas de decisão fornecem um único ponto em que você pode criar, exibir e modificar preços e atributos dependentes. Cada fator é uma entrada de decisão nessas tabelas. Para obter mais informações sobre tabelas de decisão, consulte Decision Tables .

IBI (Install Base Item, item-base de instalação)

Um item-base de instalação é qualquer item de configuração que tenha sido disponibilizado aos usuários finais. Serviços digitais para setor público Refere-se a esses itens-base de instalação como itens recebidos.

Modelo de produto

Tradução automática

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

Uma versão ou configuração específica de um serviço público oferecido. Os modelos de produto fornecem aos agentes e usuários de serviços governamentais uma compreensão comum dos serviços públicos que estão sendo oferecidos e solicitados.

produtor de registro

Um tipo específico de item do catálogo que permite que os usuários finais criem registros baseados em tarefas, como registros de solicitação de serviço, a partir do catálogo de serviços. O produtor de registro gera um registro de tarefa, como uma reclamação de serviço público, em vez de um item solicitado.

Definição do serviço

Registros usados para armazenar os detalhes sobre um serviço fornecido aos usuários finais. Para saber mais sobre as definições de serviço, consulte Definições de serviço para Serviços digitais para setor público.

Acordo de nível de serviço (ANS)

Um acordo que especifica o tempo em que o serviço deve ser fornecido. As definições de ANS são configuradas para incluir as informações necessárias para criar e progredir ANS para casos de serviço governamental.

Definição de Acordo de nível de serviço (ANS)

Uma definição que inclui os tempos, as condições, os fluxos de trabalho e outras informações necessárias para criar e progredir os acordos de nível de serviço (ANS) da tarefa, permitindo que você use um sistema de ANS para as tarefas da sua agência.

notas de tratamento especial

Anotações, criadas com a aplicação Anotações de tratamento especial, que trazem informações importantes sobre registros individuais à atenção do usuário e podem receber um status, uma prioridade e uma data de expiração.

[End]

Tradução automática

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