servicenow

Zurich Field Service Management

Última atualização: 17/12/2025

Tradução automática

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

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

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

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

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

Tradução automática

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

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

Índice

Gestão de serviços de campo **5**

Explorar 6

Configuração assistida 10

Entrada de ordem de serviço integrada 11

Otimizar programação e expedição 16

Espaço do expedidor 23

Capacidade e gestão de reservas 25

Eficiência do agente de serviço de campo 27

Operações da equipe de serviço de campo 28

Planejamento de território de serviço de campo 29

Experiência móvel 31

Playbooks 36

Mercado de serviços de campo 37

Gestão de inventário 37

Suporte a ativos lineares 38

Monitoramento e análise 38

Gestão de trabalho planejado 40

Otimização da força de trabalho 41

Fluxos de trabalho de exemplo 42

Virtual Agent 49

Gestão de qualidade 50

Configurar 50

Implementação do plano 53

Ativar 68

Configurar força de trabalho 82

Configure ordens de serviço e tarefas 193

Gestão de inventário e ativos 276

Espaço configurável de CSM/FSM 283

Configurar um método de programação de serviço de campo 338

Configuração do Serviço de campo Mobile Agent 454

Integração do Gestão de serviços de campo a outras aplicações 484

Configuração de relatórios e análises de FSM 505

Uso 515

Preparar ordens de serviço 518

Gestão da força de trabalho 581

Programação e expedição 642

Gerenciar compromissos 744

Autoatendimento ao cliente 753

Concluir ordens de serviço na interface da web 756

Tradução automática

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

Agente da ServiceNow aplicativo para celular ... 795
Análise e emissão de relatórios ... 861
Painel Visão geral do FSM ... 861
Monitoramento de operações ... 862
Prestador de serviços painel ... 864
Painel do prestador de serviços no espaço configurável ... 867
Serviço de campo Painel da Análise de capacidade do território ... 870
Painel Integridade de programação ... 874
Serviço de campo Painel de segurança ... 877
Serviço de campo Painel do Performance Analytics do território ... 879
Exibir tópicos de tendências de ordem de serviço ... 882
Referência ... 882
Componentes instalados ... 883
Recursos de conformidade da seção 508 ... 922
Campos WOT no prestador de serviço de campo ... 922
Componentes instalados com plug-ins adicionais ... 923
Schedule Optimization componentes ... 1003
Schedule Optimization provedores de estimativa de viagem ... 1020
Fluxos e subfluxos de automação de programação intradiária ... 1022
Tabela Atribuídos à tarefa para membros da equipe ou equipamentos ... 1023
Ícones de evento de calendário em Espaço do expedidor ... 1023
Mapear iconografia em Espaço do expedidor ... 1024
Propriedades de suporte de ativos lineares ... 1027
Tabelas de filtro de recursos avançados ... 1028
Modelo de dados para tabelas desnormalizadas ... 1029
Configurações de disponibilidade de compromisso ... 1029
Saiba mais sobre atribuição de tarefa ... 1030
Now Assist para FSM ... 1032
Explorar ... 1033
Configurar ... 1034
Entradas de habilidade ... 1036
Configure a ação de IU Gerar anotações de fechamento ... 1037
Configure a habilidade de geração da base de conhecimento ... 1038
Personalizar uma habilidade ... 1041
Crie um assistente para FSM ... 1049
Uso ... 1051
Gere um resumo do WOT ... 1051
Gerar resumos de fechamento do WOT em Agente da ServiceNow ... 1051
Gerar um artigo de conhecimento ... 1054
Resumir uma conversa da Barra lateral ... 1056
Resumir um registro em Agente da ServiceNow ... 1058
Use a pesquisa conversacional para suporte técnico ... 1059

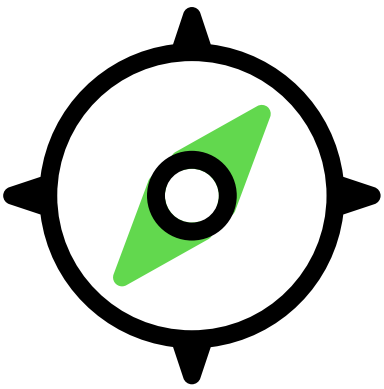
Tradução automática

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

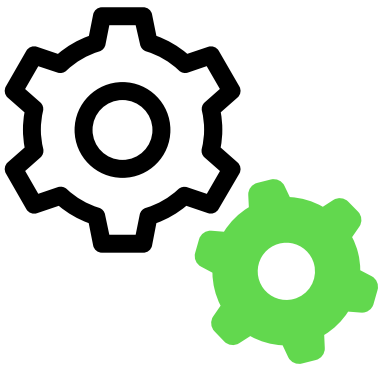
A aplicação ServiceNow® Gestão de serviços de campo permite que você gerencie ordens de serviço e tarefas, recursos, habilidades, ativos e locais relacionados. Use este aplicativo para expedir tarefas de ordem de serviço e agentes para o local do cliente para a execução de qualquer tipo de trabalho de campo, como instalação, reparo ou manutenção de equipamentos.

Explorar



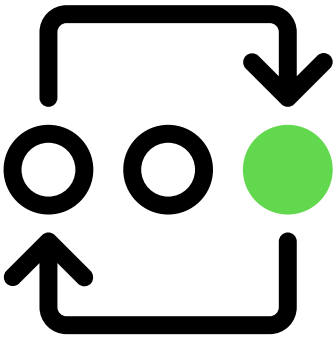
Saiba mais sobre como gerentes, expedidores, técnicos, clientes e agentes usam Gestão de serviços de campo.

Configurar



Planeje e configure sua implementação.

Integrar



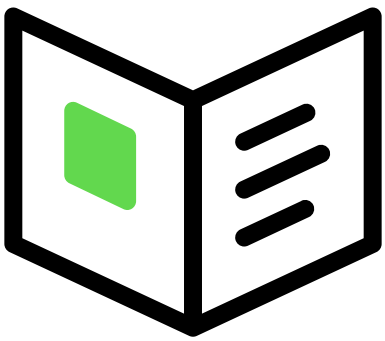
Estender Gestão de serviços de campo integrando com outras aplicações.

Uso



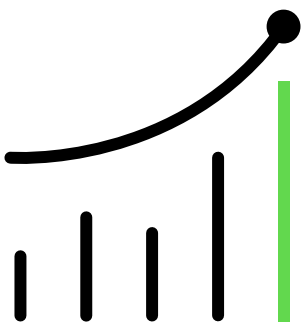
Gerencie tarefas de trabalho realizadas no local. Colabore entre operações, recursos de campo e clientes por meio de canais móveis.

Referência



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

Analisar



Acesse painéis pré-configurados com visualizações de dados acionáveis para monitorar e melhorar seu 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.

Automatizar



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

Recursos adicionais

- Saiba mais sobre o que há de novo e o que mudou nesta versão em Field Service Management release notes .
- Faça login em sua conta da ServiceNow e encontre informações adicionais sobre como implementar e implantar recursos da Gestão de serviços de campo em Agora crie .
- Conecte-se com outro Gestão de serviços de campo usuários no Fórum da comunidade do FSM .
- Trabalhe com um especialista em implementação para simplificar o processo de configuração do Gestão de serviços de campo. Para saber mais, consulte Central de sucesso do cliente .
- Inscreva-se no Programa de treinamento e certificação da Gestão de serviços de campo da ServiceNow para saber mais sobre o core Gestão de serviços de campo funcionalidade e recursos específicos da versão.
- Para obter informações sobre como começar a configurar Gestão de serviços de campo, consulte Configuração da Gestão de serviços de campo.

Explorando Gestão de serviços de campo

Use Gestão de serviços de campo aplicação para gerenciar solicitações de trabalho realizadas no local por agentes de serviço de campo. Se você está iniciando ou expandindo sua implementação de Gestão de serviços de campo, saiba mais sobre os recursos disponíveis para ajudar a criar uma experiência perfeita para seus expedidores, gerentes e agentes resolverem problemas e atender às solicitações.

Visão geral Gestão de serviços de campo

Os problemas que exigem serviços no local de técnicos de campo devem ser resolvidos e resolvidos rapidamente. Se você estiver tentando resolver problemas complexos no local, os custos são altos usando sistemas diferentes e desconectados com pouca ou nenhuma automação ou visibilidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Gestão de serviços de campo, você pode resolver mais tarefas mais rapidamente com aplicações que podem simplificar os fluxos de trabalho de tarefas. Ajude suas equipes de serviço de campo a lidar proativamente com problemas e resolvê-los rapidamente. Com Gestão de serviços de campo, conecte equipes, processos e sistemas para encontrar a causa raiz dos problemas e resolvê-los em tempo hábil. Capacite seus técnicos com acesso a todas as suas tarefas usando o. Serviço de campo aplicação para celular, que pode ser usada online ou offline.

Nota:
Você também pode Exiba e baixe o infocard completo para um destaque de Gestão de serviços de campo recursos.

Gestão de serviços de campo usuários

Usuários

Usuário	Descrição
Administrador	Configure o aplicativo Gestão de serviços de campo para automatizar o processo de atribuição de tarefas de ordem de serviço a técnicos de campo e torná-lo pronto para uso.
Iniciador	Crie uma nova ordem de serviço ou pode criar uma ordem de serviço a partir de outros tipos de registro, como problema, incidente, mudança ou tarefa de projeto.
Qualificador	Revise e qualifique ordens de serviço para garantir que as tarefas de ordem de serviço sejam criadas.
Expedidor	Atribua as tarefas de ordem de serviço aos agentes mais apropriados e disponíveis. O expedidor também pode rastrear a viagem e o tempo de trabalho do agente, os requisitos de peças e o uso de ativos. Os expedidores fazem parte da equipe de Gestão de serviços de campo, que gerencia as equipes de campo e a experiência do cliente simultaneamente para alcançar um resultado positivo para a organização.
Gerente	Gerencie e monitore o andamento das tarefas de ordem de serviço. Se um agente rejeitar a tarefa, você poderá reatribuir as tarefas a outro agente.
Agente	Viaje para o local do cliente com as peças e habilidades necessárias para trabalhar na tarefa atribuída.

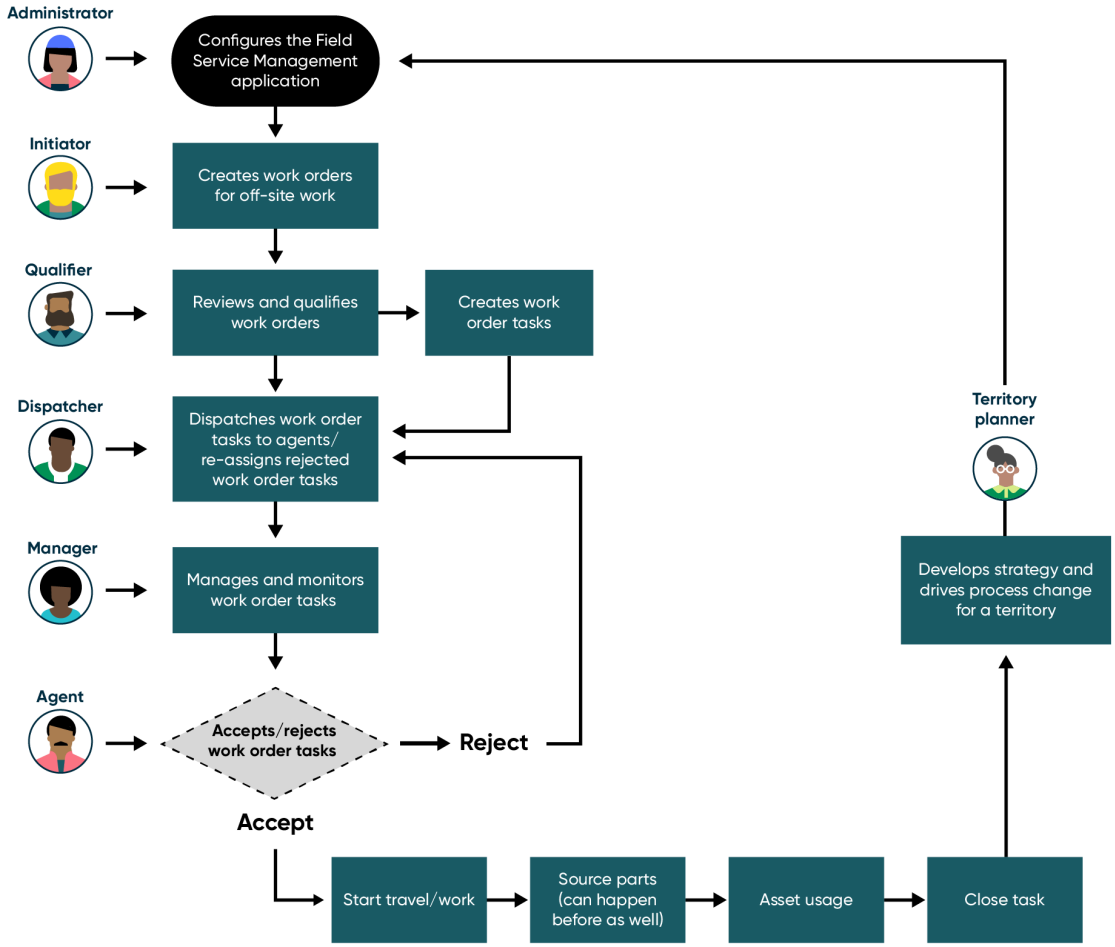
Fluxo de trabalho do Gestão de serviços de campo

O exemplo a seguir mostra uma amostra Gestão de serviços de campo fluxo de trabalho de ponta a ponta que descreve diferentes funções e fases tratadas por essas funções, começando da criação da ordem de serviço

Tradução automática

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

e da tarefa relacionada até a conclusão da tarefa de ordem de serviço.



1. Como administrador, você pode configurar o. Gestão de serviços de campo aplicação para automatizar o processo de atribuição de tarefas de ordem de serviço a técnicos de campo e torná-lo pronto para uso.
2. Quando a aplicação está pronta para uso, o iniciador cria uma nova ordem de serviço ou pode criar uma ordem de serviço a partir de outros tipos de registro, como problema, incidente, mudança ou tarefa de projeto.
3. Em seguida, o qualificador revisa e qualifica as ordens de serviço para garantir que as tarefas de ordem de serviço sejam criadas.
4. As ordens de serviço qualificadas vão para a fila do expedidor para que o expedidor possa atribuir as tarefas de ordem de serviço aos agentes mais apropriados e disponíveis. O expedidor também pode rastrear a viagem e o tempo de trabalho do agente, os requisitos de peças e o uso de ativos.

   Expedidores fazem parte do Gestão de serviços de campo equipe, que gerencia as equipes de campo e a experiência do cliente simultaneamente para alcançar um resultado positivo para a organização.
5. O gerente gerencia e monitora o andamento das tarefas de ordem de serviço. Se um agente rejeitar a tarefa, você poderá reatribuir as tarefas a outro agente.
6. Depois de aceitar a tarefa de ordem de serviço, o agente viaja para o local do cliente com as peças e habilidades necessárias para trabalhar na tarefa atribuída.

Tradução automática

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

Benefícios do Gestão de serviços de campo

Gestão de serviços de campo fornece os seguintes benefícios:

Benefícios da Gestão de serviços de campo

Benefício	Recurso	Usuários
Simplifique a configuração usando plug-ins low-code e a configuração assistida.	Configuração assistida	Administrador
Otimize a programação de tarefas, atribua tarefas automaticamente e adapte-se às condições em mudança.	Schedule Optimization	Administrador
Capture automaticamente dados críticos ao criar uma ordem de serviço a partir de um caso, incidente, problema, solicitação de mudança ou registro de tarefa de projeto.	Entrada de ordem de serviço integrada	Iniciador
Capacite os clientes usando Gestão de serviços de campo- Experiência do cliente para rastrear a localização do agente em rota e hora de chegada.	Experiência do cliente em Gestão de serviços de campo	Iniciador
Encontre e analise ordens de serviço com problemas subjacentes semelhantes usando Inteligência preditiva para Gestão de serviços de campo.	Informações de ordem de serviço fornecidas por Inteligência preditiva	Gerente
Aproveite ao máximo seus recursos. Programe o trabalho para técnicos dinamicamente com base na capacidade e nas tarefas.	Capacidade e gestão de reservas	Gerente
Dê aos expedidores tudo o que eles precisam em um só lugar para tomar decisões de programação inteligentes e rápidas.	Espaço do expedidor	Expedidor
Atribua tarefas automaticamente aos agentes de serviço de campo disponíveis com as habilidades e os equipamentos certos.	Agendamento dinâmico	Expedidor
Melhore a utilização do agente recomendando as melhores tarefas disponíveis para preencher as lacunas na programação do agente.	Recomendação de tarefa inteligente	Expedidor
Ofereça suporte a trabalhos complexos para equipes técnicas.	Serviço de campo Operações da equipe	Expedidor
Otimiza a gestão de prestadores de serviços, melhora a comunicação e simplifica os processos de alocação de tarefas.	Mercado de serviços de campo	Expedidor
Programe e gerencie com eficiência a utilização de recursos para a tarefa de ordem de serviço com base em diferentes regiões geográficas.	Serviço de campo Planejamento de território	Planejador de território
Habilite os técnicos com um intuitivo e nativo Mobile Agent aplicação que permite que eles exibam e registrem rapidamente informações.	Experiência de dispositivos móveis Gestão de serviços de campo	Serviço de campo 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.

Benefícios da Gestão de serviços de campo

Benefício	Recurso	Usuários
Obtenha visibilidade e resolução de tarefas perfeitas para fluxos de trabalho complexos em equipes e unidades de negócios.	Playbooks para Gestão de serviços de campo	Serviço de campo Agente
Rastreie e gerencie o inventário entre depósitos.	Gerenciar inventário em Gestão de serviços de campo	Serviço de campo Agente
Permita que os agentes gerem resumos de tarefas de ordem de serviço para que possam criar anotações com mais rapidez e detalhes.	Now Assist para Gestão de serviços de campo (FSM)	Serviço de campo Agente
Integrar equipes de prestadores de serviços para terceirizar tarefas de ordem de serviço e garantir que os acordos de nível de serviço sejam atendidos.	Serviço de campo Gestão de prestadores de serviços	Gerente
Monitore e imponha a conformidade com protocolos de ambiente ou integridade.	Gestão emergencial de exposição	Gerente

O que explorar a seguir

- O que é Gestão de serviços de campo (FSM)?
- Configuração da Gestão de serviços de campo
- Como usar o Gestão de serviços de campo
- Análise e emissão de relatórios para Gestão de serviços de campo
- Referência do Gestão de serviços de campo

Gestão de serviços de campo Configuração assistida

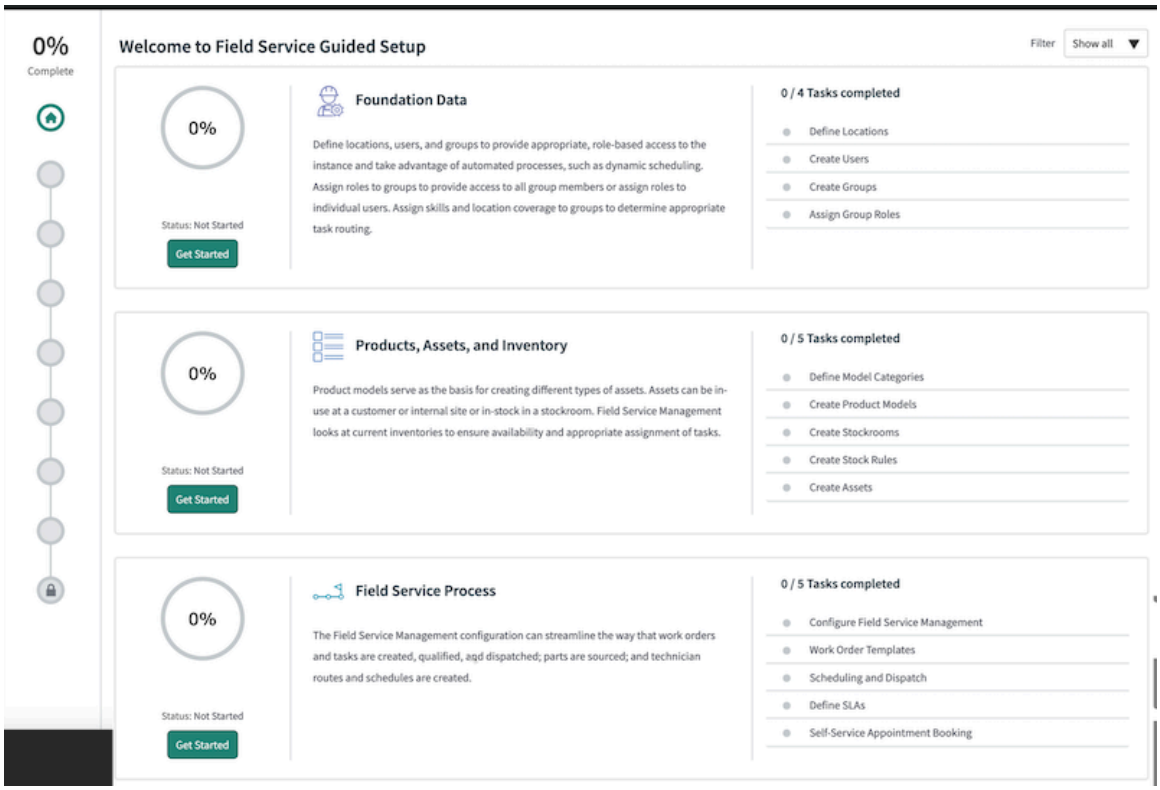
Configuração simplificada Gestão de serviços de campo com configuração assistida.

Use a configuração assistida para percorrer a inicial Gestão de serviços de campo configuração. A configuração assistida ajuda você a planejar a implantação do produto e executar a configuração básica. A Configuração assistida organiza as atividades de configuração em categorias e ajuda você a rastrear seu andamento.

Nota:
Esta configuração assistida ajuda você somente com a configuração básica e não inclui todos os recursos e capacidades do Gestão de serviços de campo.

Tradução automática

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



Tópicos relacionados

Planejando seu Gestão de serviços de campo implementação

Configurando Gestão de serviços de campo Usando a Configuração assistida

Entrada de ordem de serviço integrada

Ordens de serviço em Gestão de serviços de campo armazene informações sobre o trabalho solicitado, incluindo nomes e endereços do cliente, locais onde o trabalho será realizado e todos os itens de configuração associados. As ordens de serviço podem incluir uma ou mais tarefas que contêm detalhes específicos sobre o trabalho a ser realizado, como habilidades do agente necessárias ou requisitos de peça.

Vídeo que mostra um exemplo de serviço de campo no Espaço do agente do CSM.

O vídeo acima mostra como você pode criar uma ordem de serviço a partir de um Customer Service Management caso.

Os modelos de ordem de serviço preenchem automaticamente a ordem de serviço com instruções de trabalho, tarefas e peças necessárias para que o agente de campo conclua a ordem de serviço.

Integração Gestão de serviços de campo com outro ServiceNow produtos permitem que você crie uma ordem de serviço de dentro do espaço do outro produto.

Quando você cria uma ordem de serviço a partir de um produto integrado:

- Os dados do registro do produto são copiados automaticamente para a nova ordem de serviço.
- A ordem de serviço está disponível no produto integrado.

Você pode criar uma ordem de serviço a partir dos seguintes tipos de registro integrados:

Tradução automática

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

incidente

Usar Serviço de campo em Gestão de incidentes para criar ordens de serviço a partir de incidentes. Para obter mais informações, consulte Integração com Gestão de incidentes .

Mudança

Usar Serviço de campo em Gestão de mudanças para criar ordens de serviço a partir de solicitações de mudança durante uma chamada ao vivo ou bate-papo com o cliente. Para obter mais informações, consulte Integração com Gestão de mudanças .

Tarefa do projeto

Usar Serviço de campo em Project Portfolio Management para criar ordens de serviço a partir de tarefas de projeto. Para obter mais informações, consulte Integração com Gestão de portfólios de projetos .

Solicitações de serviço

Usar Serviço de campo em IT Service Management para criar ordens de serviço a partir de solicitações de serviço.

Tópicos relacionados

Configurar modelos de ordem de serviço

Preparar ordens de serviço

Experiência do cliente em Gestão de serviços de campo

O recurso de experiência do cliente em Gestão de serviços de campo fornece aos clientes atualizações oportunas sobre os problemas relatados, permitindo que eles rastreiem a localização dos agentes e forneçam feedback do agente.

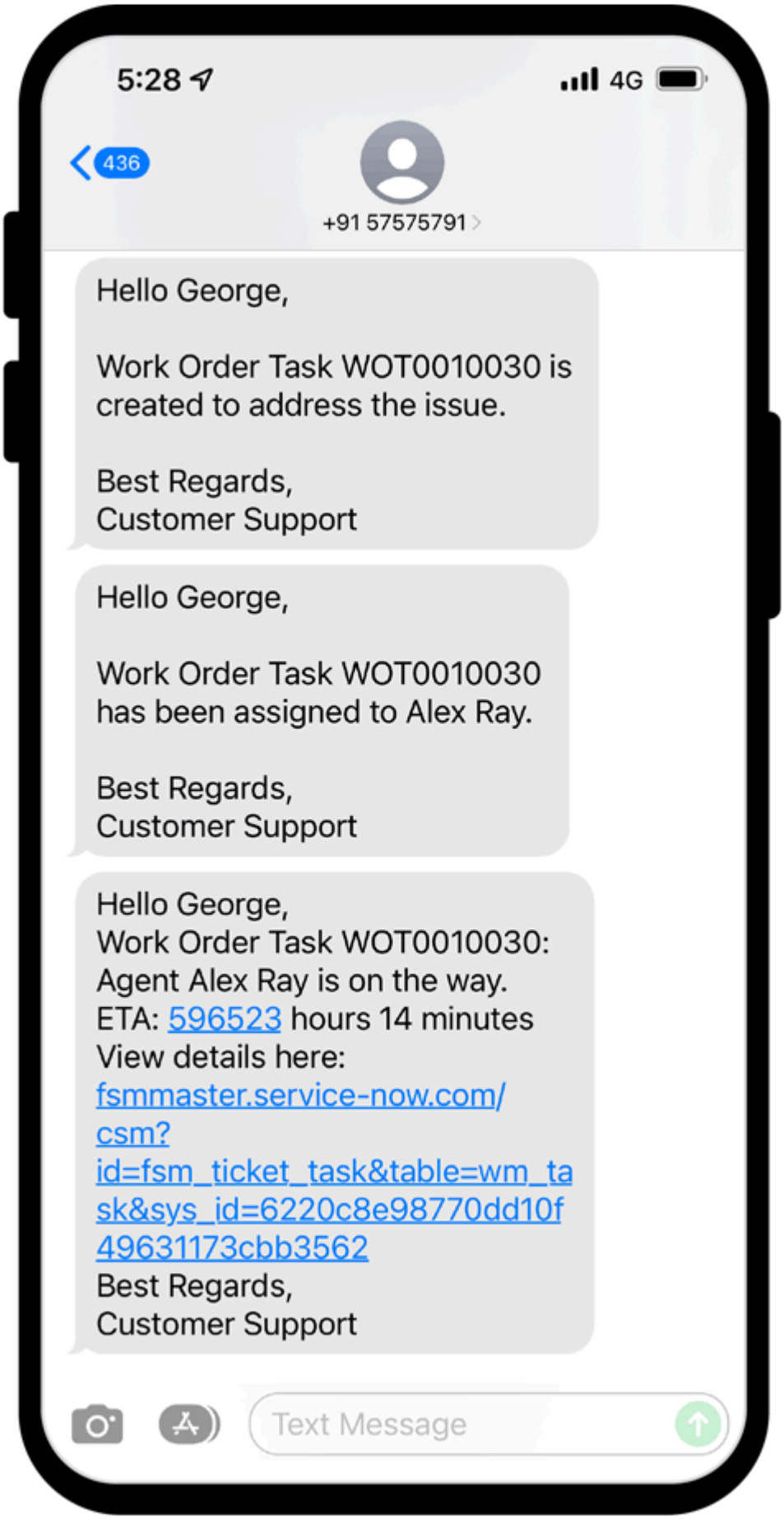
Como a aplicação Experiência do cliente da Gestão de serviços de campo mantém seus clientes informados quando um agente de campo está viajando para o local deles.

O recurso de experiência do cliente fornece comunicação transparente e atualizações constantes para os clientes sobre os problemas relatados por meio de notificações por e-mail automatizadas ou mensagens de texto.

Depois que o agente concluir o trabalho, envie aos clientes um link de pesquisa para coletar feedback sobre o 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.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Gestão de serviços de campo Experiência do cliente

Portal de atendimento ao cliente ou consumidor

Informações de ordem de serviço fornecidas por Inteligência preditiva

Use algoritmos de aprendizado de máquina no Inteligência preditiva recurso para recomendar soluções para ordens de serviço.

Inteligência preditiva para Gestão de serviços de campo permite que você treine modelos preditivos e aplique soluções de aprendizado de máquina aos seus dados. Essas soluções ajudam você a encontrar artigos de conhecimento e ordens de serviço semelhantes que contêm informações para ajudar a resolver seu problema atual.

Principais benefícios

Inteligência preditiva as definições de solução fornecem os seguintes benefícios para os agentes:

Diminuir o tempo de resolução

- Use definições de solução para recomendar ordens de serviço semelhantes com base nas informações inseridas em ordem de serviço descrição resumida. Essas recomendações podem ajudar os agentes na investigação e resolução de casos.
- Use definições de solução para recomendar artigos de conhecimento sobre assuntos semelhantes comparando o texto do artigo de conhecimento com a descrição resumida da ordem de serviço ou da tarefa de ordem de serviço.
- Use definições de solução para recomendar peças para concluir as tarefas de ordem de serviço com base nas informações coletadas das tarefas de ordem de serviço com descrição resumida semelhante.

Reduz taxas de erro e custos

Use definições de solução de cluster para agrupar ordens de serviço semelhantes em tópicos com base nas informações inseridas na descrição resumida da ordem de serviço. Para obter mais informações, consulte Exibir tópicos de tendências de ordem de serviço.

Tópicos relacionados

Configuração do Inteligência preditiva para Gestão de serviços de campo

Análise preditiva: Informações de ordem de serviço

Mineração de processos para Gestão de serviços de campo

Integrando o. Mineração de processos aplicação com Gestão de serviços de campo A aplicação permite que você analise processos relevantes para seus KPIs e identifique gargalos associados a tarefas de ordem de serviço.

Mineração de processos O para o FSM cria fluxos de processo de negócios a partir dos dados da tarefa de ordem de serviço em trilhas de auditoria, permitindo que os proprietários do processo executem análises detalhadas e descubram informações do processo para melhorar os resultados de negócios.

Usar Mineração de processos Pacote de conteúdo para o plug-in FSM (com.snc.fsm_process_optimization) a ser ativado Mineração de processos Pacote de 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.

para FSM. Para obter mais informações, consulte Plug-ins adicionais para o Gestão de serviços de campo.

Usuário final e funções

Se você tiver as funções necessárias, poderá usar o Workbench do analista para acessar os dados do fluxo de trabalho do processo visualizado e as ferramentas para analisar os dados relacionados aos casos de atendimento ao cliente. Para obter mais informações, consulte Visão geral do Workbench do analista .

As funções a seguir são necessárias para usar o. Mineração de processos Pacote de conteúdo para FSM.

- sn_process_optimization_viewer
- sn_process_optimization_admin
- sn_process_optimization_analyst
- sn_process_optimization_power_user

Projeto de otimização para tarefas de ordem de serviço

. Mineração de processos O Pacote de conteúdo para FSM adiciona um projeto pré-criado que inclui um predefinido **Tarefas de ordem de serviço** definição do modelo de processo para ordens de serviço. Por padrão, o **Tarefas de ordem de serviço** o projeto filtra as tarefas de ordem de serviço nos últimos dois trimestres. Você também pode configurar um novo projeto de processo com base no projeto pré-criado.

. **Tarefas de ordem de serviço** a definição do modelo de processo inclui definições de atividade padrão e definições de detalhamento para tarefas de ordem de serviço que você pode usar como estão ou modificá-las para uma configuração personalizada.

- Use definições de atividade para entender transições de estado, como tarefas que estão fazendo a transição do estado Trabalho em andamento para o estado proposto da solução.
- Use definições de detalhamento para filtrar registros e analisar um mapa de processo por categorias. Por exemplo, você pode filtrar os dados das tarefas de ordem de serviço por agentes, grupos de atribuição e locais.

Gestão de melhoria contínua iniciativa para tarefas de ordem de serviço

Se a aplicação Gestão de melhoria contínua (CIM) estiver habilitada, você também poderá usar o projeto CIM do Workbench do analista para rastrear o andamento das iniciativas de melhoria para tarefas de ordem de serviço. A iniciativa de melhoria e. Mineração de processos o modelo é vinculado automaticamente. Para obter mais informações, consulte Integração com Gestão de melhorias contínuas .

Performance Analytics para tarefas de ordem de serviço

. Performance Analytics a aplicação está habilitada, você também pode usar as configurações de modelo disponíveis para abrir o. Mineração de processos Aplicação de um indicador de Performance Analytics (PA) com base nos dados da tarefa de ordem de serviço. Para obter mais informações, consulte Integração com Performance Analytics (PA) .

Tópicos relacionados

Example of content pack for FSM

Tradução automática

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

Otimização das operações de programação e expedição

Explore como os expedidores gerenciam as operações de programação e expedição para verificar se as tarefas são atribuídas com eficiência aos agentes de campo, maximizando o uso de recursos e a satisfação do cliente. Descubra os mecanismos por trás da alocação eficaz de tarefas, verificando se a tarefa certa vai para o agente certo no momento certo para uma entrega de serviço tranquila.

O desafio de programação

Os expedidores são responsáveis por determinar qual agente de campo deve atender a quais tarefas e quando, durante o turno. Seu objetivo é produzir uma programação de serviço, criando uma programação de tarefa ideal para todos os agentes no campo.

Cada tarefa leva duas horas para ser concluída e cada agente tem um turno de oito horas, cada agente de campo pode concluir até quatro tarefas durante um turno. Para quatro tarefas e quatro recursos:

- Cada um dos quatro agentes pode realizar uma tarefa.
- Um agente pode lidar com todas as quatro tarefas.
- Dois agentes podiam dividir as tarefas, cada um executando duas tarefas.
- Três agentes podem dividir as tarefas com um agente fazendo duas tarefas e os outros dois fazendo uma tarefa cada.

Visão geral dos métodos de programação

O objetivo da programação é verificar se a tarefa certa foi atribuída ao agente de campo certo no momento certo, otimizando a utilização de recursos e a satisfação do cliente. Entender os mecanismos de programação fornece uma exibição holística das opções de alocação de tarefas disponíveis para um expedidor.

- Manual: A programação manual envolve o método tradicional de arrastar e soltar, permitindo que os expedidores atribuam tarefas manualmente aos agentes de campo. Embora adequado para equipes menores com tarefas limitadas, o agendamento manual pode ser demorado e propenso a erros.
- Interativo: Atribuição automática, Recomendação de tarefa inteligente e Otimização de rota
  - Os expedidores podem usar várias ferramentas interativas para encontrar a melhor atribuição, mas o expedidor toma a decisão final. A atribuição automática aciona manualmente o agendamento dinâmico e encontra agentes de campo adequados com base em vários parâmetros. O expedidor opta por aceitar. Adequado para alto volume de tarefas que precisam de alocação rápida. Por exemplo: Uma empresa de telecomunicações implantando um novo serviço em uma cidade.
  - Quando a Recomendação de tarefa inteligente é invocada no Espaço do expedidor, qualquer tempo livre que os agentes têm entre tarefas e eventos é exibido como espaço em branco no calendário do agente. Sugere as melhores tarefas disponíveis para preencher essas lacunas na programação. Este recurso está disponível para expedidores no Espaço do expedidor e para agentes de campo no aplicativo ServiceNow Agent Mobile.
  - A atribuição automática se concentra na atribuição da tarefa ao técnico mais adequado, a Otimização de rota reordena essas tarefas pós-atribuição para minimizar o tempo de condução.
- Automático: O agendamento automático está usando o Agendamento dinâmico para atribuir tarefas de entrada automaticamente com base em condições predefinidas,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 conjunto de habilidades ou local. Este método utiliza regras predefinidas para atribuir tarefas e é eficiente para operações de média escala, com foco em atribuições de tarefas individuais imediatas. Também é ideal para tarefas com requisitos bem definidos, como tarefas de manutenção de rotina para uma frota de carros de aluguel. A programação automática também pode ser acionada a partir de um evento, como quando um técnico agenda um tempo não disponível, tarefas são removidas e reprogramadas automaticamente. Pode ser usado durante férias ou licenças médicas inesperadas.

- Otimização de programação: A otimização em lote otimiza tarefas em lotes para vários agentes de campo, considerando todas as restrições. Use-o no início do dia ou da semana. Por exemplo, um serviço de limpeza planeja sua semana com antecedência para vários clientes. A Otimização intradiária reotimiza cronogramas em tempo real com base nas mudanças nas condições. Útil quando tarefas são canceladas, atrasadas ou novas tarefas entram. Por exemplo: Um provedor de serviços de cabo lida com cancelamentos de última hora e novas instalações.

Automatizar a programação de tarefas de ordem de serviço

Aprenda a programar tarefas de ordem de serviço entre agentes de campo usando métodos de programação automatizados. Com fatores como ANS, dependências de tarefa e locais em mente, a automação simplifica o processo para obter resultados ideais.

Principais considerações para programação:

- Acordos de nível de serviço (ANS)
- Janelas de tarefa e duração
- Dependências da Tarefa
- Habilidades e peças necessárias
- Tempo de trabalho e horas extras
- Localização geográfica
- Disponibilidade do prestador de serviço
- Preferências personalizadas
- Agrupamento de tarefas

Os métodos de programação automatizados consideram os principais fatores e atribuem tarefas aos agentes corretos. Isso não só economiza tempo, mas também melhora a eficiência das operações de serviço de campo.

Gerencie técnicos e tarefas com eficiência com base no local

Gestão de serviços de campo fornece diferentes tipos de mapas. Esses mapas ajudam os agentes de serviço de campo, gerentes e expedidores a concluir as tarefas com mais rapidez.

Mapa de agentes

Os agentes de serviço de campo podem exibir rotas otimizadas para tarefas atribuídas a eles em um determinado dia.

Os gerentes podem exibir rotas otimizadas para tarefas atribuídas a membros de sua equipe.

Mapa de expedição

Os expedidores podem saber onde os técnicos de serviço de campo estão para que os expedidores possam atribuir e reatribuir trabalho com base na proximidade.

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

Tradução automática

Os expedidores podem exibir todas as tarefas de trabalho em aberto para que possam entender a distribuição de trabalho e identificar rapidamente as áreas afetadas.

Os expedidores podem atribuir tarefas de trabalho com facilidade, otimizar rotas e mudar atribuições diretamente do mapa.

Mapa do Acordo de nível de serviço (ANS)

O mapa de ANS é codificado por cores. Os expedidores podem priorizar tarefas de trabalho para técnicos com base em termos contratuais de ANS, como tempo de violação.

Tópicos relacionados

Configurar um método de programação de serviço de campo

Agendamentos

O recurso de reserva de compromisso permite configurar, gerenciar e criar compromissos.

O recurso de reserva de compromisso ajuda a gerenciar com eficácia as solicitações de serviço. Com o recurso de reserva de compromisso, os administradores podem configurar disponibilidade de compromisso, notificações e gerenciar slots de compromisso.

Os clientes podem exibir janelas de compromisso disponíveis, fazer uma seleção e agendar um compromisso de serviço no portal de serviços. Os agentes e expedidores também podem reservar compromissos em nome dos clientes.

O recurso de agendamento de compromissos oferece suporte à atribuição manual de tarefas de ordem de serviço e à programação dinâmica das tarefas de ordem de serviço.

Principais recursos

Os principais recursos da reserva de compromisso incluem:

- Gere tarefas de ordem de serviço e ordem de serviço para um compromisso.
- Certifique-se de que as ordens de serviço sejam concluídas a tempo, os técnicos sejam atribuídos com eficiência e as expectativas do cliente sejam atendidas.
- Habilite o uso do calendário sísmico de agendamentos em todas as interfaces do usuário, garantindo uma experiência de agendamento consistente e contínua.
- Recomende slots aos clientes para garantir o agendamento ideal.
- O recurso de reserva de compromisso garante um fluxo de trabalho tranquilo, minimizando os conflitos de compromisso.
- Configure os intervalos de compromisso com base na tarefa, no local, na disponibilidade do agente e nas habilidades.

Agendamentos com base na Gestão de capacidade e reservas

A Agendamento considera a capacidade definida e as reservas de um território ou grupo para mostrar os slots disponíveis. Para obter mais informações, consulte Saiba mais sobre as configurações de disponibilidade de compromisso.

Tópicos relacionados

Configurando Agendamentos

Gerenciar compromissos

Tradução automática

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

Agendamento dinâmico

O Agendamento dinâmico é um mecanismo avançado e flexível para gerenciar tarefas de trabalho para agentes de campo. Isso facilita a programação e permite que os expedidores lidem com exceções e mudanças com eficácia.

Ao aproveitar atributos de tarefa e a disponibilidade do agente, o Agendamento dinâmico otimiza a alocação de tarefas, levando a uma maior eficiência nas operações de serviço de campo.

Principais benefícios

O Agendamento dinâmico simplifica as atribuições de campo, mantém SLAs, otimiza a seleção de agentes e melhora a resolução de problemas. Ao aproveitar seus recursos avançados, as organizações podem melhorar a eficiência operacional, oferecer experiências de serviço de campo excepcionais e alcançar níveis mais altos de satisfação do cliente.

Simplificar atribuições de campo

Com o Agendamento dinâmico, você pode automatizar cronogramas e rotas, minimizando o tempo de viagem dos trabalhadores móveis. Ao atribuir tarefas com base em regras de pedido personalizáveis, o trabalho crítico é priorizado, garantindo que os agentes de campo e as equipes gastem mais tempo em tarefas produtivas e menos tempo dirigindo.

Manter acordos de nível de serviço (ANS)

O Agendamento dinâmico reatribui tarefas automaticamente. Por exemplo, quando um agente está de folga ou quando uma tarefa de alta prioridade chega. Ao utilizar regras de pedido e restrições de não atribuição, você pode liberar os agentes para lidar com tarefas de prioridade mais alta, garantindo a alocação de recursos ideal e a conformidade com SLAs.

Seleção inteligente de agentes

A correspondência de tarefas com os agentes mais adequados é simplificada com o Agendamento dinâmico. Ao considerar critérios como habilidades do agente e tempo de viagem, as tarefas são atribuídas de forma inteligente aos agentes que possuem as habilidades necessárias e podem chegar ao local de trabalho com eficiência. Isso maximiza a produtividade e melhora a qualidade do serviço.

Resolva problemas na primeira visita

O Agendamento dinâmico permite a atribuição automática de tarefas a trabalhadores de serviço de campo que têm as habilidades e os equipamentos certos. Ao garantir que as tarefas sejam atribuídas a agentes qualificados, a probabilidade de resolver problemas na primeira visita aumenta. Isso minimiza a necessidade de várias chamadas de serviço e aumenta a satisfação do cliente.

Integração com Otimização da força de trabalho para serviço de campo

Quando habilitado, o Agendamento dinâmico funciona com a aplicação Otimização da força de trabalho para serviço de campo. Esta integração permite que você exiba a programação e os eventos do agente diretamente do calendário do Espaço do expedidor. Obtenha acesso a uma exibição unificada da disponibilidade do agente e faça atribuições de tarefas informadas.

Programação dinâmica para equipes planejadas

O Agendamento dinâmico agenda atribuições de tarefas para equipes planejadas. Há dois tipos de equipes: Equipes planejadas, que são pré-criadas, e equipes dinâmicas, que são criadas dinamicamente conforme necessário. O Agendamento dinâmico é compatível com equipes planejadas e equipes dinâmicas.

Tradução automática

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

Agendamento dinâmico para Gestão de capacidade e reservas

O Agendamento dinâmico agenda atribuições de tarefa com base na capacidade definida para um território ou grupo, considerando todas as regras de reserva.

Tópicos relacionados

Configuração do Agendamento dinâmico

Atribuição de tarefas de ordem de serviço a agentes usando programação dinâmica

Recomendação de tarefa inteligente

. ServiceNow® O recurso Recomendação inteligente de tarefas ajuda os expedidores a melhorar a utilização do agente, recomendando tarefas para preencher cronogramas do agente. Os agentes também podem exibir as tarefas recomendadas e atribuí-las a si mesmos usando Agente da ServiceNow aplicativo para celular.

Principais recursos

Configure Recomendações de tarefa inteligente para recomendar tarefas com eficiência aos agentes com base em políticas definidas e condições de filtragem. Determine as aplicações por meio das quais você pode acessar recomendações de tarefa. As recomendações de tarefas inteligentes oferecem vários recursos principais que melhoram a eficiência da programação:

- Preenchimento de lacunas: Quando invocadas no Espaço do expedidor ou no aplicativo para celular do ServiceNow Agent, as recomendações de tarefas inteligentes identificam lacunas nos cronogramas dos agentes e recomendam tarefas para preencher essas lacunas, maximizando a utilização do agente.
- Critérios de seleção: As tarefas recomendadas devem atender a critérios de seleção específicos, incluindo estar no estado Expedição pendente, estar dentro da área de cobertura do agente e ter uma duração estimada de trabalho na janela de tempo selecionada.
- Otimização de utilização: Ao recomendar tarefas que se alinham à disponibilidade e às habilidades dos agentes, as recomendações de tarefas inteligentes otimizam a utilização do agente, minimizando o tempo ocioso e maximizando a produtividade.

Tópicos relacionados

Configurar recomendações de tarefa inteligente

Atribua tarefas de ordem de serviço a agentes usando a recomendação de tarefa inteligente

Atribua tarefas a si mesmo com base na recomendação de tarefa inteligente

Schedule Optimization

. Schedule Optimization permite otimizar a programação de tarefas, atribuir tarefas automaticamente e se adaptar às condições em mudança. Ao aplicar políticas, você pode criar a melhor programação possível que maximiza a atribuição de tarefas e minimiza o tempo de viagem.

Principais benefícios

Aumentar a satisfação do cliente

Crie cronogramas mais previsíveis, dê preferência ao trabalho de alta prioridade e ajude a garantir que os SLAs sejam atendidos. Concentre-se em resolver casos excecionais enquanto a Otimização de programação lida com a maioria das 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.

Diminuir custos

Coordenar e direcionar um grande número de agentes com eficiência. Programe o melhor recurso para ajudar a garantir uma correção na primeira vez. Reduza o tempo de viagem e as horas extras.

Aumentar a receita

Ajuste mais trabalhos no horário de trabalho para aumentar a satisfação e a fidelidade do cliente.

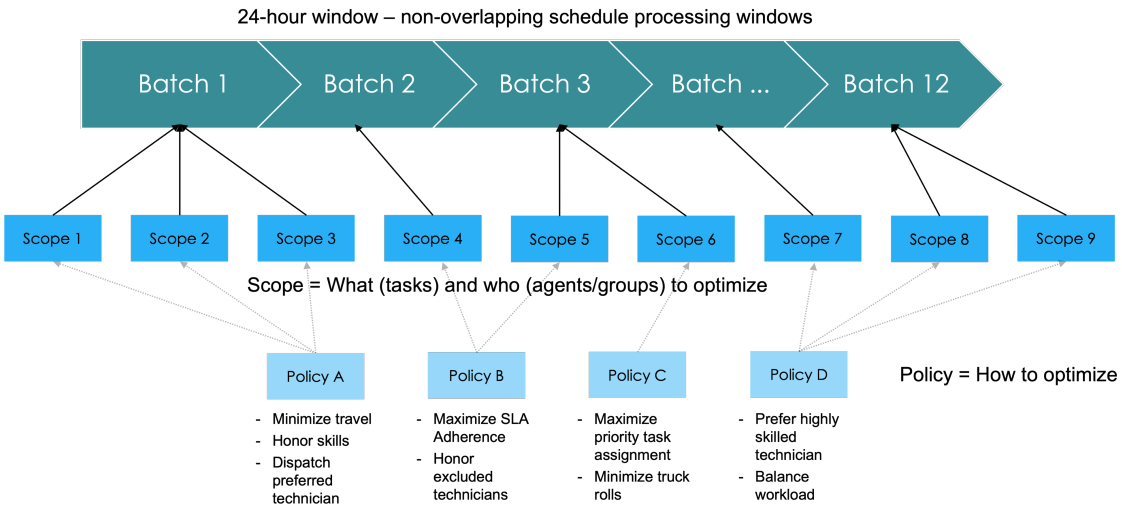
Produtividade do agente

Aumente a produtividade do agente habilitando transições rápidas entre atribuições. Minimize o tempo de viagem para reduzir o consumo de combustível e as emissões.

Schedule Optimization diagrama de fluxo de trabalho

A figura a seguir ilustra o fluxo de trabalho de alto nível do Schedule Optimization.

Fluxo de trabalho do Schedule Optimization



Principais componentes em Schedule Optimization

As políticas encapsulam seus objetivos de otimização combinando objetivos e restrições. Conhecer seus objetivos e restrições permite que você personalize suas estratégias de otimização com eficácia. Por exemplo, se sua equipe consistir em 20 técnicos que operam em uma cidade, uma política poderá ser configurada para minimizar o tempo de viagem. Ao executar um lote de otimização na noite anterior, o sistema simplifica as tarefas, reduzindo o tempo de deslocamento.

Os escopos vinculam tarefas a políticas e podem ser baseados em grupos de atribuição ou territórios geográficos. Selecionar o escopo apropriado é essencial para garantir que suas políticas sejam aplicadas ao conjunto correto de tarefas, otimizando seus recursos onde for importante.

Lotes são as configurações que definem quando e como suas otimizações ocorrem. Executar lotes em momentos estratégicos permite que você se adapte às mudanças e necessidades rapidamente.

Nota:
Utilize o escopo da aplicação "Otimização de programação" para configurar e configurar esses elementos.

Tradução automática

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

Schedule Optimization com base em territórios

Usar Schedule Optimization Com o Planejamento de território de serviço de campo para programar atribuições complexas de vários territórios em que um agente pode ser responsável por vários territórios durante um período de processamento em lote mais longo. Atribua tarefas aos agentes, sejam eles membros primários ou secundários de um ou vários territórios.

Otimização de programação intradia

A Otimização intradia reotimiza cronogramas para grupos ou territórios em tempo real com base nas mudanças nas condições. Útil quando tarefas são canceladas, atrasadas ou novas tarefas entram. Por exemplo:

- Um provedor de serviços a cabo lida com cancelamentos de última hora.
- Um evento climático resulta em novas tarefas de reparo de alta prioridade.
- Um técnico chama doente durante o dia.

Nota:
A Automação de programação de serviço de campo deve ser instalada para usar a Otimização intradia.

Schedule Optimization Com base na Gestão de capacidade e reservas

Usar Schedule Optimization Capacidade e Gestão de reservas para alocar tarefas. Esta integração considera capacidades definidas e reservas para equipes internas e prestadores de serviços externos antes de programar e alocar tarefas.

Otimização de programação para equipes planejadas

Use a otimização de programação para otimizar as atribuições de tarefas para equipes planejadas. Há dois tipos de equipes: Equipes planejadas, que são pré-criadas, e equipes dinâmicas, que são criadas dinamicamente conforme necessário. A otimização de programação oferece suporte somente a equipes planejadas.

Schedule Optimization com Otimização da força de trabalho para serviço de campo

Usar Schedule Optimization para considerar a programação e os eventos dos agentes do Otimização da força de trabalho para serviço de campo aplicação para atribuir tarefas automaticamente.

Schedule Optimization com dependências de tarefa avançadas

Usar Schedule Optimization atribuir tarefas com eficiência, considerando dependências de tarefa avançadas entre elas.

Schedule Optimization com base em Serviço de campo Eficiência do agente

Usar Serviço de campo Eficiência do agente com Schedule Optimization identificar, programar e atribuir tarefas ao agente mais apropriado com base na eficiência do agente e em uma duração estimada precisa.

Tradução automática

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

Schedule Optimization com base nos valores de penalidade de trabalho de viagem, viagem ou hora extra

Defina valores de penalidade de trabalho, viagem e hora extra para cada agente. Um agente que tem mais habilidades ou experiência pode ser atribuído a uma penalidade mais alta. Isso ajudará o mecanismo de otimização a simplificar a atribuição do agente, decidindo entre fatores de programação, como distância até o local da tarefa e os valores de penalidade.

Por exemplo, o mecanismo de otimização pode decidir programar um agente que pode estar mais próximo, mas com um valor de penalidade mais alto em comparação com alguém distante com um valor de penalidade mais baixo.

Tópicos relacionados

Configuração da Schedule Optimization

Espaço do expedidor

Os expedidores podem gerenciar com eficiência as equipes de campo e a experiência do cliente para alcançar um resultado positivo para sua organização por meio do Espaço do expedidor. Prever possíveis áreas problemáticas antes que elas surjam e maximizar a eficiência operacional para equipes de campo e clientes.

https://player.vimeo.com/video/1101296666?h=83cc6fbaba&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Assista a este breve vídeo para ver como os expedidores usam Espaço do expedidor.

. Espaço do expedidoré o principal espaço de trabalho dos expedidores, trazendo velocidade e eficiência ao agendamento de serviços de campo. Ele fornece aos expedidores e gerentes uma exibição completa de tarefas, equipes, locais e status. Espaço do expedidor o tem um layout configurável para que os expedidores possam criar uma exibição personalizada com filtros personalizados, pesquisa avançada e opções de classificação. Cartões de tarefa e agente podem ser personalizados para exibir informações relevantes.

Principais recursos

Com Espaço do expedidor, você pode gerenciar o trabalho com eficiência, simplificar a gestão de recursos, cumprir acordos de nível de serviço e maximizar a produtividade. Principais benefícios de Espaço do expedidor incluir:

Espaço único

Veja tudo em uma tela configurável, de tarefas não atribuídas a cronogramas e mapas do técnico. Para obter mais informações, consulte Personalizar Espaço do expedidor e Painel do expedidor.

Atribuição de trabalho automatizada

Programe ordens de serviço com base nas habilidades do técnico, peças, distância, recomendações e horas de acesso.

- Utilize a programação dinâmica para atribuir automaticamente ordens de serviço com base em vários fatores, incluindo habilidades, disponibilidade e distância. Para obter mais informações, consulte Agendamento dinâmico.
- Simplifique as atribuições de trabalho para equipes automatizando o processo de programação. Para obter mais informações, consulte Serviço de campo Operações da equipe.

Tradução automática

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

Otimização de rota

Reduza o tempo e os custos de viagem, visualizando e melhorando várias rotas de técnicos simultaneamente.

Recomendações inteligentes de tarefa

Melhorar a utilização do agente por meio de recomendações inteligentes de tarefas. Para obter mais informações, consulte Recomendação de tarefa inteligente.

Vários fusos horários

Adicione vários fusos horários a. Espaço do expedidor e ver rapidamente onde os agentes estão localizados. Isso inclui empilhar fusos horários um sobre o outro para que o expedidor não precise mostrar apenas um fuso horário de cada vez.

Assistência de atribuição

Classifique rapidamente uma lista dos melhores agentes para atribuir uma tarefa de ordem de serviço com base nos critérios escolhidos.

Arraste atribuições de trabalho com base na proximidade, disponibilidade e habilidades

Permita que os expedidores arrastem e soltem a atribuição de trabalho para que possam atribuir tarefas aos técnicos com base na proximidade, na disponibilidade e nas habilidades específicas necessárias. Os expedidores podem ver uma visão geral dos horários disponíveis para os técnicos e a distância atual das tarefas. Os expedidores podem arrastar o trabalho não atribuído para os horários disponíveis para os técnicos.

Os expedidores podem rotear com eficiência o trabalho para os técnicos e monitorar seu desempenho. A otimização de rota determina a rota ideal para atender a vários locais.

Filtros avançados

Os filtros avançados permitem que os expedidores ajustem sua filtragem de agentes, prestadores de serviços, equipes ou equipamentos e encontrem exatamente o que estão procurando.

Adicionar agentes

Os expedidores podem adicionar qualquer agente que faça parte de um território ou grupo de atribuição ao qual eles gerenciam Espaço do expedidor. Isso permite que os expedidores atribuam rapidamente tarefas sob demanda.

Tópicos relacionados

Configuração da Espaço do expedidor

Usando o Espaço do expedidor

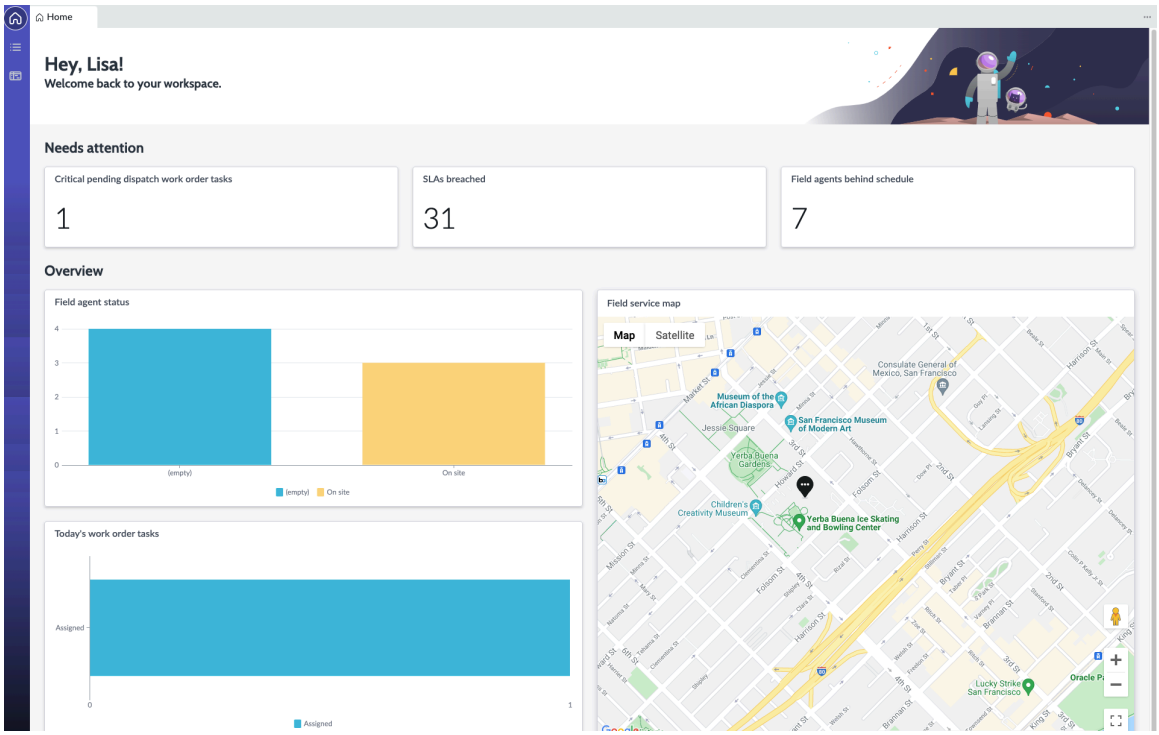
Painel do expedidor

Obtenha visibilidade em tempo real das ordens de serviço, cronogramas, locais dos agentes e status por meio do painel do expedidor.

O painel do expedidor exibe os dados em tempo real das operações e do desempenho dos agentes de serviço de campo em suas atribuições. Os expedidores têm visibilidade instantânea dos itens de expedição pendentes e do status atual dos agentes. Com o mapa expandido, os expedidores podem executar ações para aplicar zoom automático do mapa para um técnico específico ou tarefa de ordem de serviço.

Tradução automática

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



Capacidade e gestão de reservas

Serviço de campo A Gestão de capacidade e reservas permite que os gerentes atribuam a quantidade apropriada de trabalho aos agentes e equipes de prestadores de serviços, garantindo que eles não fiquem sobrecarregados além da capacidade definida. Ele ajuda a planejar atribuições de trabalho com base na prioridade e na demanda, garantindo que os serviços de negócios permaneçam disponíveis sem sobrecarregar os recursos.

O processo de gestão de capacidade ajuda você a planejar atribuições de trabalho com base na prioridade e na demanda e a garantir que os serviços de negócios não estejam indisponíveis devido ao excesso de capacidade. As regras de reserva na gestão de capacidade permitem que você reserve uma determinada porcentagem de tempo para várias tarefas. Analisar falhas passadas e planejar o crescimento da demanda por serviços ajudam você a gerenciar a capacidade com eficiência.

Você pode usar o Console de capacidade, uma ferramenta avançada projetada para monitorar, gerenciar e otimizar capacidades de recursos em territórios e canais de demanda. Para obter mais informações, consulte Console de capacidade.

Principais benefícios

Serviço de campo A Gestão de capacidade e reservas oferece os seguintes benefícios:

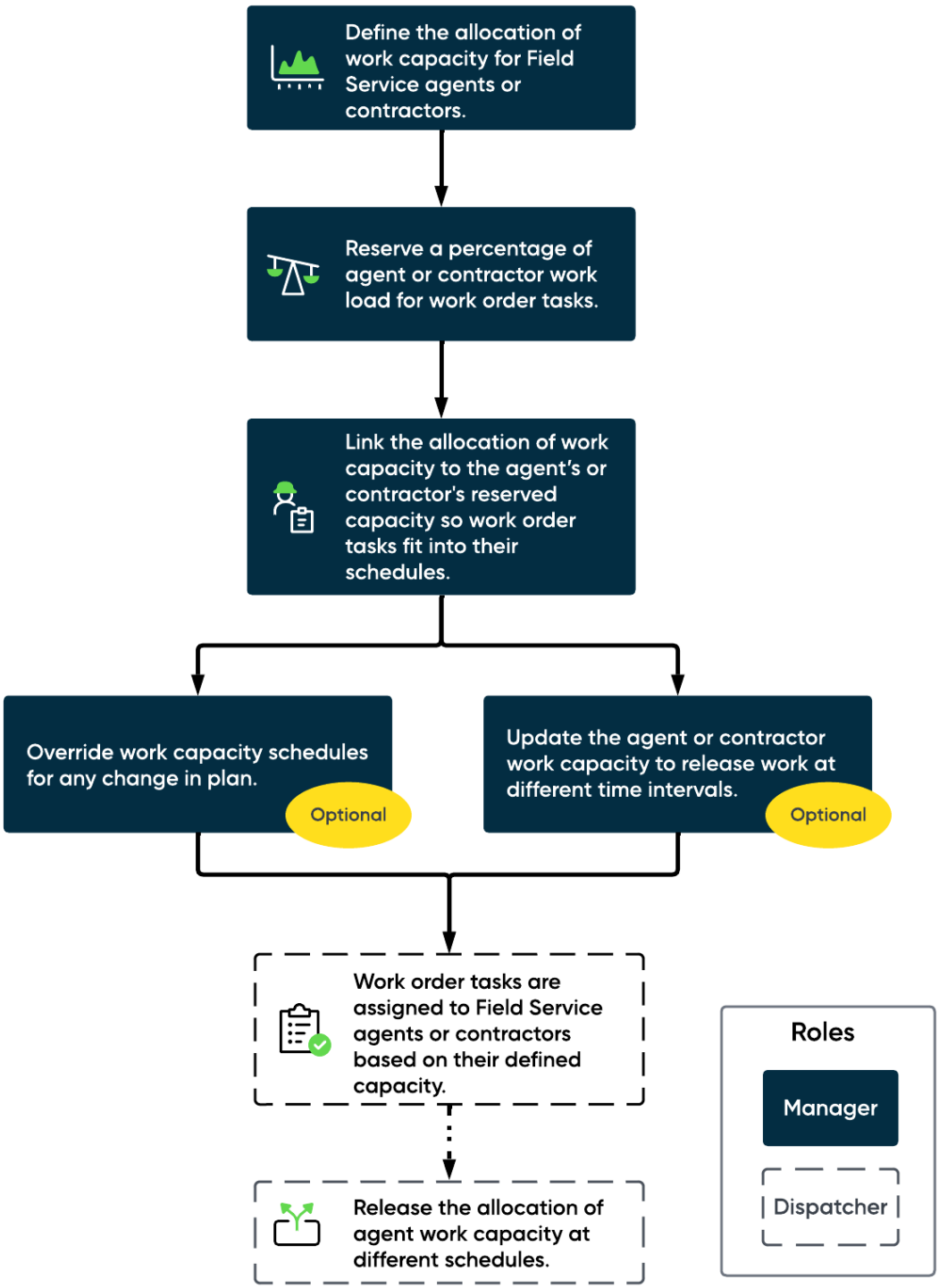
- Melhore a eficiência do expedidor automatizando a programação com base em regras de capacidade.
- Melhor gestão das cargas de trabalho, atribuindo a quantidade apropriada de trabalho aos agentes de serviço de campo e às empresas prestadoras.
- Mantenha a conformidade com os requisitos da empresa contratada aderindo à capacidade declarada.

A imagem abaixo é um exemplo dos diferentes estados pelos quais as capacidades do agente passam, começando com a definição da capacidade de trabalho 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.

e a reserva de uma porcentagem do tempo do agente. E termina com a liberação da capacidade alocada com base na programação do agente.



Tópicos relacionados

- Configurando Serviço de campo Capacidade e gestão de reservas
- Exibir informações de usos de capacidade
- Serviço de campo Painel da Análise de capacidade do território

Tradução automática

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

Console de capacidade

Serviço de campo Componentes da Gestão de capacidade e reservas

Console de capacidade

O Console de capacidade é uma ferramenta centralizada e intuitiva que simplifica o gerenciamento de demanda, capacidade e recursos com base em territórios. Projetado para capacitar as organizações, ele oferece informações em tempo real sobre a utilização de recursos, permitindo que elas otimizem o uso da capacidade e se adaptem às necessidades de negócios em evolução.

Ao simplificar o planejamento de capacidade e fornecer informações acionáveis, o Console de capacidade oferece suporte a cargas de trabalho balanceadas e eficiência operacional.

Principais benefícios

Serviço de campo A Gestão avançada de capacidade e reservas oferece os seguintes benefícios:

- Visibilidade em tempo real: Obtenha exibições atualizadas da utilização da capacidade em territórios e canais de demanda.
- Tomada de decisão proativa: Identifique gargalos e áreas com desempenho abaixo ou acima do esperado para ações corretivas imediatas.
- Otimização de recursos: Compare a capacidade usada versus alocada para garantir que os recursos sejam usados com eficácia.
- Painel lateral contextual: Para exibir dados de capacidade adicionais ou para detalhar os dados de capacidade e tomar as ações necessárias no nível do território e do canal de demanda.

Como funciona

- Exibição de calendário: O console apresenta uma exibição de calendário que fornece uma representação visual clara e acionável da utilização da capacidade em territórios e canais de demanda.
- Filtros: Os filtros localizados na parte superior da página permitem que os usuários refinem as exibições de dados. Os filtros padrão exibem as informações mais relevantes, mas os usuários podem atualizar e salvar as preferências de filtro para atender às necessidades de negócios específicas.

Tópicos relacionados

Ativar Serviço de campo Console de capacidade

Usando o Console de capacidade

Serviço de campo Eficiência do agente

Serviço de campo Eficiência do agente ajuda a otimizar a atribuição e a programação de tarefas de ordem de serviço calculando com precisão a duração do trabalho de uma tarefa de ordem de serviço.

Serviço de campo Eficiência do agente é o ritmo em que um agente pode concluir uma tarefa de ordem de serviço. Ao analisar métricas de eficiência, as tarefas podem ser atribuídas

Tradução automática

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

de forma mais eficaz aos agentes, dependendo da eficiência deles para vários critérios, garantindo a gestão ideal de recursos e a conclusão oportuna.

Principais benefícios

Serviço de campo Eficiência do agente fornece os seguintes benefícios:

- Serviço de campo Eficiência do agente as métricas ajudam a calcular com mais precisão a duração estimada do trabalho para uma tarefa de ordem de serviço para que você possa otimizar a programação e a expedição de tarefas de ordem de serviço.
- Serviço de campo Eficiência do agente as métricas ajudam a alinhar tarefas com os agentes mais apropriados, levando em conta suas classificações de eficiência e tempo de viagem.
- Agentes eficientes podem ser implantados onde são mais necessários, otimizando a utilização da força de trabalho.
- Integração Serviço de campo Eficiência do agente Com o Agendamento dinâmico, o garante que o agente com a eficiência apropriada seja atribuído automaticamente à tarefa de ordem de serviço.
- Incorporando Serviço de campo Eficiência do agente Com a recomendação de tarefa inteligente, os expedidores ajudam a melhorar a utilização do agente, recomendando as tarefas apropriadas para os agentes com base em sua eficiência.
- Aproveitamento Serviço de campo Eficiência do agente com Schedule Optimization ajuda a identificar, programar e atribuir tarefas ao agente mais apropriado com base na eficiência do agente e em uma duração estimada precisa.

Tópicos relacionados

Configuração do Serviço de campo Eficiência do agente

Componentes do Serviço de campo Eficiência do agente

Serviço de campo Operações da equipe

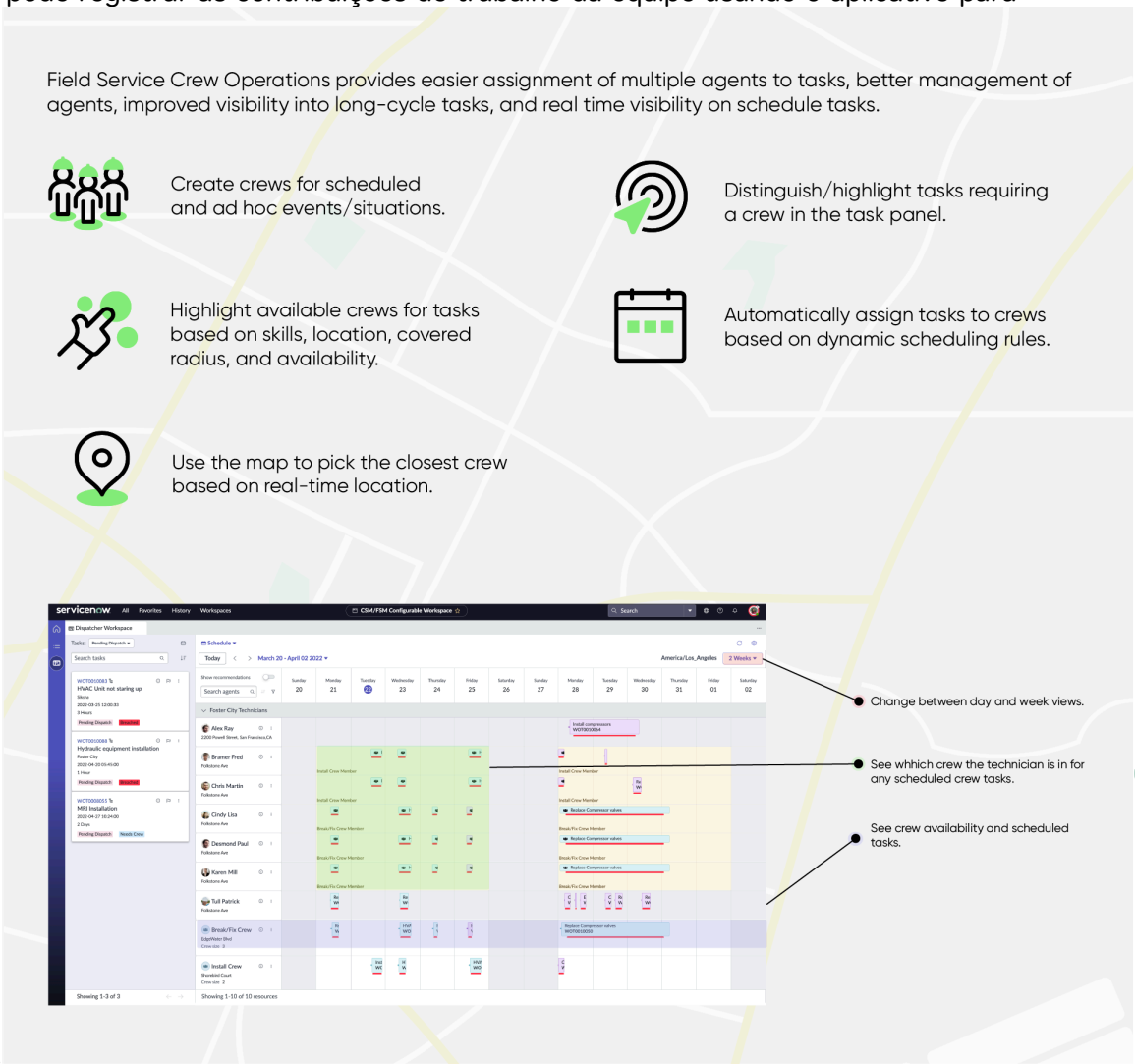
Simplifique seu processo de programação e crie uma equipe de Serviço de campo agentes que podem ser atribuídos para trabalhar juntos usando Serviço de campo Recurso de Operações da equipe.

Serviço de campo As Operações da equipe permitem atribuir o mesmo conjunto de recursos repetidamente a Recorrente tarefas. Os membros da equipe trabalham juntos na tarefa atribuída por um número definido de horas, dias, semanas ou meses. O líder da

Tradução automática

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

equipe pode registrar as contribuições de trabalho da equipe usando o aplicativo para



celular.

Tópicos relacionados

- Ativar Serviço de campo Operações da equipe
- Serviço de campo Componentes de Operações da equipe
- Configurando Serviço de campo Operações da equipe
- Adicione equipes a um território
- Usando Serviço de campo Operações da equipe

Serviço de campo Planejamento de território

Serviço de campo O Planejamento de território permite criar, exibir, analisar e gerenciar territórios para melhor programação de ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço.

Com filtragem inteligente e correspondência com base em regras predefinidas, Serviço de campo O Planejamento de território garante que os agentes ou grupos certos sejam atribuídos às tarefas, levando em conta as localizações geográficas e os objetivos de negócios.

Como gerente ou planejador de territórios, você pode exibir territórios e pontos de dados dentro e fora dos limites, fornecendo uma compreensão abrangente da distribuição espacial.

Tradução automática

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

Criação assistida de território

Crie territórios multidimensionais sem esforço usando ferramentas orientadas por mapas. Modifique limites dinamicamente para incluir novos pontos de dados, garantindo a inclusão de ativos e ordens de serviço em áreas específicas.

Visualização aprimorada

Capacite a tomada de decisões com uma representação visual clara de agentes, tarefas e ativos. Aproveite sobreposições de dados personalizadas e um mapa de território interativo para recursos superiores de planejamento e programação.

Alocação de recursos otimizada

Crie territórios de serviço flexíveis, minimizando sobreposições. Atribua agentes ou equipes diretamente sem a necessidade de grupos de atribuição, maximizando a eficiência na alocação de recursos.

Análise e gestão de desempenho

Obtenha informações valiosas sobre suas operações com a análise de desempenho. Monitore tarefas de ordem de serviço em aberto, a utilização do agente em tarefas de ordem de serviço e o tempo médio de viagem de acordo com o território por meio do painel Análise de desempenho do território de serviço de campo.

Segurança de dados

Escolha ter privacidade de dados limitando a visibilidade das tarefas de ordem de serviço e ordem de serviço ao território atribuído para operações de negócios tranquilas e seguras.

Gestão de capacidade

Gerencie a capacidade de equipes internas e prestadores de serviços externos, definindo-a em horas ou tarefas. Trate grupos de prestadores de serviços externos separadamente, garantindo a alocação precisa de recursos com base nos territórios, ajudando a evitar sobdisponibilidades e melhorando a eficiência operacional.

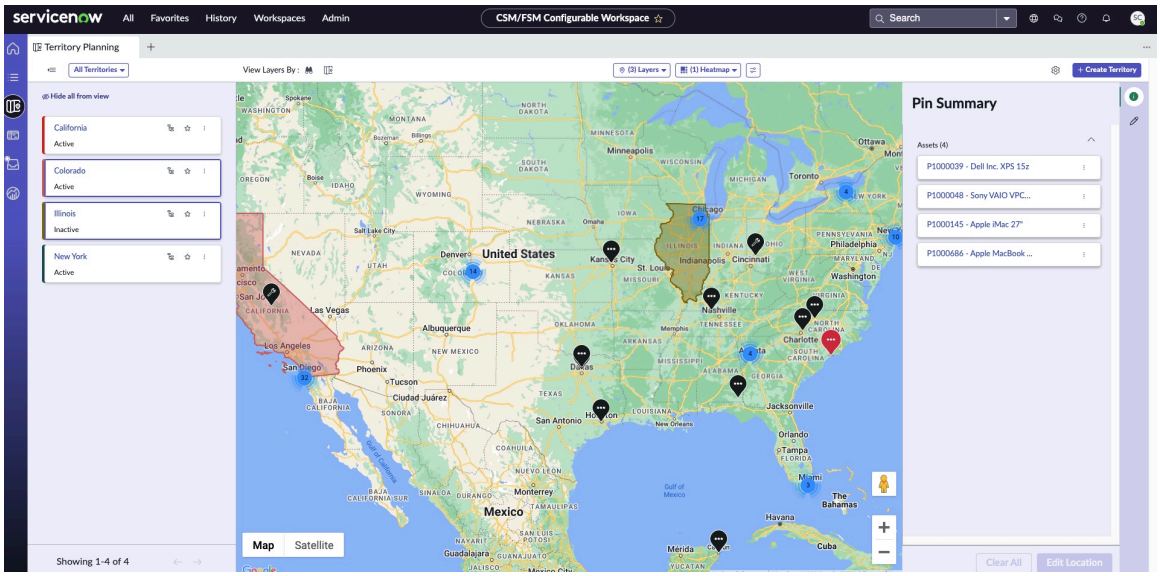
Otimização da programação

Programe atribuições complexas em vários territórios em que um agente pode ser responsável por vários territórios durante um período de processamento em lote mais longo. Atribua tarefas aos agentes, sejam eles membros primários ou secundários de um ou vários territórios.

A captura de tela a seguir destaca itens de dados e um painel lateral contextual. Selecionar um marcador de mapa co-localizado exibe informações detalhadas do ativo, garantindo uma gestão de território perfeita.

Tradução automática

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

- Configurando Serviço de campo Planejamento de território
- Gerenciar territórios e agentes no console de Planejamento de território
- Serviço de campo Painel do Performance Analytics do território

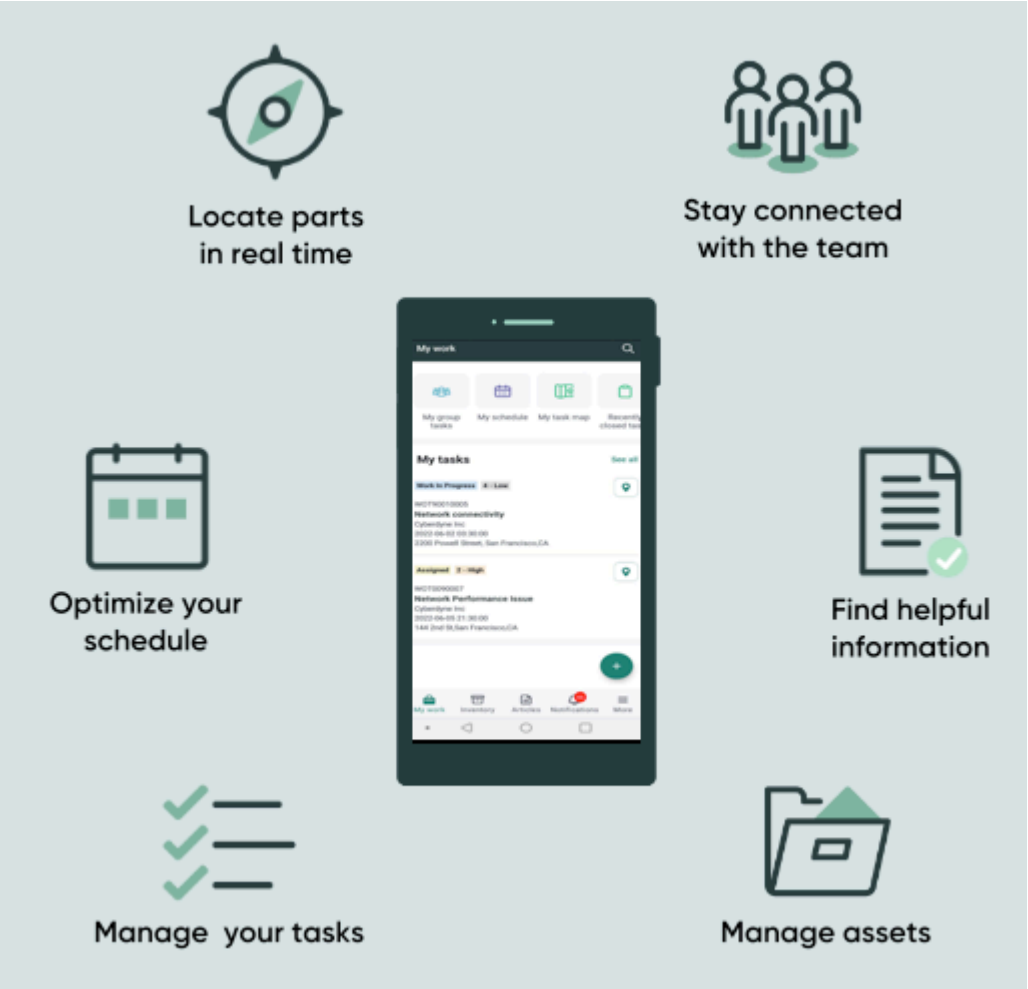
Experiência de dispositivos móveis Gestão de serviços de campo

Gerencie suas tarefas de serviço de campo de qualquer lugar usando Gestão de serviços de campo aplicativo para celular. Quando não está conectado à Internet, você ainda pode planejar, trabalhar e concluir tarefas. Seu dispositivo móvel sincronizará as informações com quando ele se conectar novamente.

. Gestão de serviços de campo o aplicativo para celular é executado no ServiceNow plataforma móvel.

Tradução automática

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



Experiência do aplicativo para celular do agente e suas funções



Gerencie suas tarefas

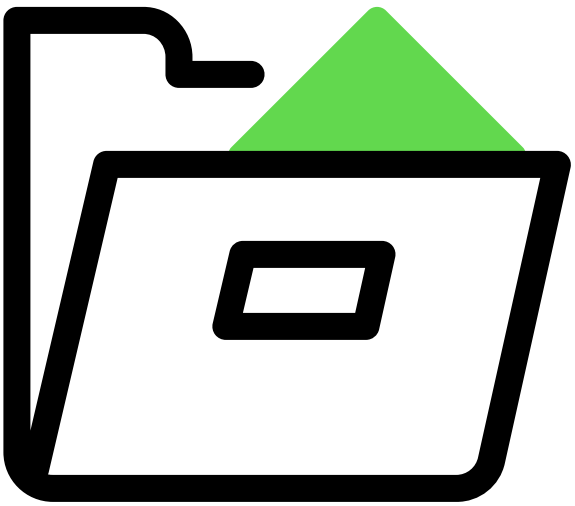
Priorizar em Agente da ServiceNow

- Planeje suas tarefas
- Planeje sua programação
- Iniciar o 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.

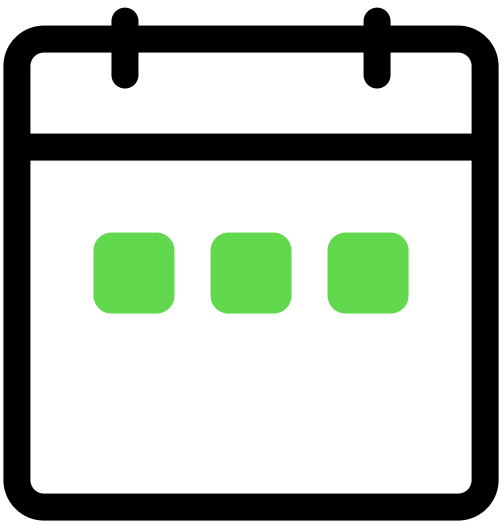
Experiência do aplicativo para celular do agente e suas funções



Gerenciar ativos

Configurar inventário e gestão de ativos

- Adquirir ativos
- Receba ativos usando o aplicativo para celular



Otimize sua programação

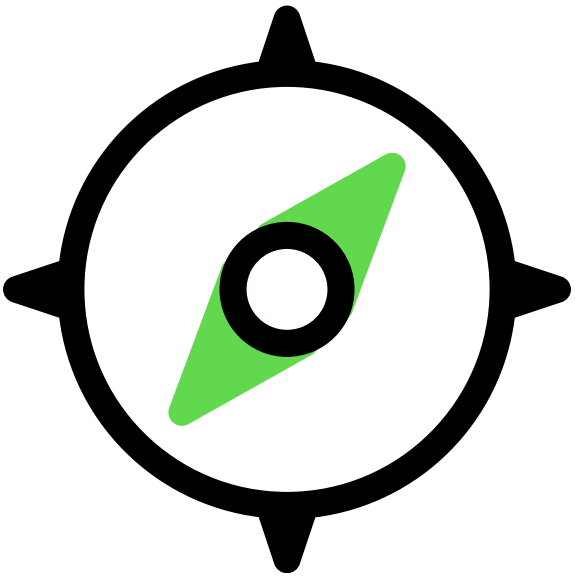
Encontre a maneira mais rápida de concluir trabalhos atribuídos

- Encontre rotas ideais para executar tarefas em vários locais
- Navegue até os locais da tarefa usando o mapa de 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.

Experiência do aplicativo para celular do agente e suas funções



Localize peças em tempo real

Inventário em Agente da ServiceNow

- Localize peças usando o mapa de ativos no app
- Registrar ativos usados para uma tarefa de ordem de serviço



Mantenha-se conectado com a equipe

Bate-papo em Agente da ServiceNow

- Se forem necessárias mais informações, ligue para os clientes diretamente do app
- Conete-se com colegas ligando ou enviando uma mensagem de texto para eles

Tradução automática

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

Experiência do aplicativo para celular do agente e suas funções



Encontre informações úteis

Artigos de conhecimento em Agente da ServiceNow

- PESQUISE em artigos da base de conhecimento para obter assistência
- Verifique quando os membros da sua equipe estão no local e se eles estão no cronograma para concluir suas tarefas

Quando off-line você ainda pode executar tarefas atribuídas, gerenciar ativos, acessar sua programação, rastrear o carimbo de data/hora de tarefas atualizadas e fechar ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço. Os dados das tarefas realizadas offline são armazenados no seu dispositivo e sincronizados quando o dispositivo fica online.

Assista a este vídeo de quatro minutos para obter uma demonstração do aplicativo para celular ServiceNow Field Service para gerenciar tarefas de serviço de campo. Sertvice Management Mobile Experience

Capacite os técnicos com um aplicativo para celular otimizado

Em smartphones e tablets compatíveis, os técnicos de serviço de campo podem executar várias tarefas, como aceitar ou rejeitar tarefas, rastrear viagens e tempo de trabalho, exibir tarefas e peças usando exibições de mapa e acessar seus cronogramas. Questionários estão disponíveis para coletar e concluir os detalhes da tarefa necessários, como check-lists de conclusão de segurança ou trabalho. Quando as atribuições são concluídas, os clientes podem confirmar o trabalho com uma assinatura no dispositivo móvel do técnico. Os clientes também podem receber um resumo de ordem de serviço por e-mail.

O aplicativo para celular também é compatível com o modo off-line, permitindo que os técnicos trabalhem sem conectividade com a internet.

Use e personalize os relatórios disponíveis com sua aplicação para obter informações sobre métricas de tarefa, como tempo médio para resolver tarefas de ordem de serviço. Compreensão em tempo real da utilização, capacidade, clientes, locais que solicitam trabalho e outras métricas usando o painel. Os gerentes podem personalizar facilmente relatórios e painéis para obter informações em tempo real sobre a utilização e a capacidade do técnico. Os gerentes entenderão melhor as solicitações de trabalho do cliente e do funcionário e os locais para identificar oportunidades de melhoria.

Tradução automática

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

Configure o. Now Mobile Aplicação do agente

Concluindo o trabalho no Agente da ServiceNow aplicativo para celular

Playbooks para Gestão de serviços de campo

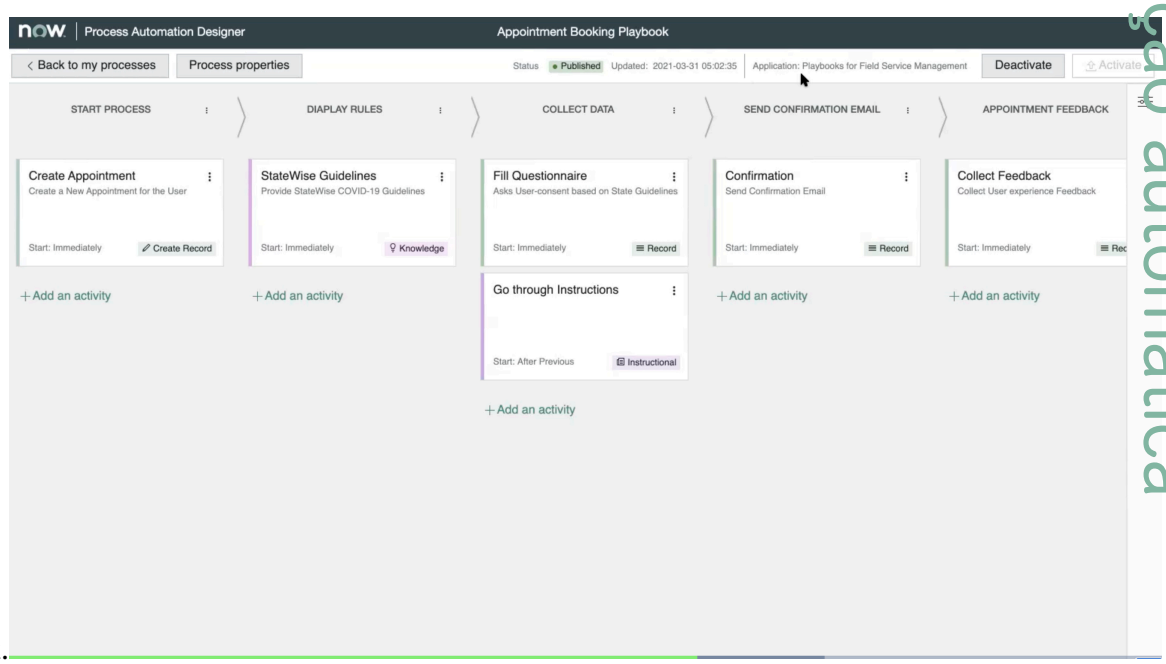
Os playbooks fornecem orientação passo a passo para seu Serviço de campo equipes para concluir as atividades envolvidas nas tarefas de serviço de campo.

Os playbooks permitem que os agentes gerenciem o ciclo de vida das tarefas de ordem de serviço, orientando-os por sequências de atividades. Os fluxos de trabalho associados a um tipo específico de tarefa de ordem de serviço e as atividades que devem ser concluídas para resolver essa tarefa são detalhados no playbook.

Um playbook usa um fluxo de trabalho e o divide em várias fases. Cada fase inclui o seguinte:

- Uma lista de atividades ou etapas que o agente deve executar.
- Indicadores de status que exibem o estado atual de cada atividade ou etapa.
- Caixas de seleção e contadores que indicam onde um agente está no fluxo de trabalho.

A imagem a seguir ilustra o fluxo de trabalho do Playbook de Agendamentos criado usando um



playbook.

Playbooks para Agente da ServiceNow

Playbooks para Agente da ServiceNow a aplicação inclui fases para concluir uma tarefa de ordem de serviço. Os playbooks podem ser exibidos em uma tarefa de ordem de serviço selecionada no **Meu trabalho** página. As tarefas que têm um playbook ativo associado a ele exibem um **Exibir playbooks** botão.

Os playbooks são organizados em fases para fornecer uma experiência orientada. Eles direcionam você para recursos novos ou existentes do aplicativo para celular e mantêm uma check-list das fases concluídas nessa tarefa de ordem de serviço. As fases podem ser marcadas como concluídas ou ignoradas a seu critério. As fases progridem da seguinte forma:

Tradução automática

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

1. Solução de problemas
2. Peças
3. Registrar tempo
4. Registrar incidentes
5. Verificar conclusão do trabalho
6. Fechar tarefa de ordem de serviço

Para obter mais informações, consulte Playbooks ativados Agente da ServiceNow.

Solicitar aplicativos na Store

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

Tópicos relacionados

Configurando Playbooks para Gestão de serviços de campo

Mercado de serviços de campo

O Mercado de serviços de campo otimiza a gestão de prestadores de serviços, melhora a comunicação e simplifica os processos de alocação de tarefas.

Com recursos como notificações por push, aceitação/rejeição de tarefas, retirada de lances e cronogramas de tarefas, a aplicação simplifica o fluxo de trabalho para gerentes de prestadores de serviços externos. Os gerentes de expedidor/prestador de serviço interno podem enviar tarefas por push, definir critérios de lance, revisar respostas e acessar métricas valiosas. A aplicação mantém a confidencialidade nos lances e fornece uma linha do tempo para a expiração da resposta ao lance.

https://player.vimeo.com/video/1111717941?h=e169fb210a&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Tópicos relacionados

Configurando Serviço de campo Mercado

Gestão de inventário em Gestão de serviços de campo

A gestão de inventário é o processo de manter o controle de peças e suprimentos, incluindo a transferência de peças, consumo, ajustes e muito mais.

Peças representam itens que os agentes de serviço de campo podem precisar ao concluir uma ordem de serviço. Peças podem ser itens físicos, como uma bateria, ou podem ser componentes não físicos, como uma troca de óleo ou uma estimativa. Os produtos físicos e não físicos são medidos e vendidos em quantidade de unidades.

Tópicos relacionados

Gerenciar inventário em Gestão de serviços de campo

Tradução automática

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

Suporte a ativos lineares

Suporte de ativo linear em Gestão de serviços de campo permite que você conclua todas as tarefas essenciais, como atividades de manutenção ou reparos necessários para o funcionamento ideal dos ativos lineares.

Um ativo linear é um ativo que tem um comprimento ou dimensão física, como estradas, estradas de ferro e redes ou cabos de telecomunicações. Eles têm um ponto de partida e um ponto de término definidos e podem ser representados como uma sequência de segmentos ou nós interconectados. Um segmento linear é uma seção específica desse ativo definida por um ponto inicial e um ponto final ou um ponto inicial e um comprimento. Você pode criar ativos lineares em Gestão de ativos empresariais. Para obter mais informações, consulte Create linear assets .

Gestão de serviços de campo oferece a capacidade de criar e gerenciar ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço para ativos lineares. A integração do Google Maps permite exibir e selecionar ativos lineares e seus segmentos associados diretamente na interface do mapa de local de serviço.

Principais benefícios

O suporte a ativos lineares oferece os seguintes benefícios:

- Visualize e registre locais precisos das tarefas que ocorrem na estrutura de uma estrutura de ativos linear.
- Localize facilmente as áreas específicas que fazem parte de uma estrutura de ativos lineares, minimizando a necessidade de várias visitas.
- Forneça locais de trabalho precisos para os agentes de serviço de campo para eliminar o backtracking ao longo dos caminhos para agilizar a conclusão das tarefas.

Tópicos relacionados

Ative o suporte a ativos lineares em Gestão de serviços de campo

Atribuir ordens de serviço para ativos lineares em Gestão de serviços de campo

Ativos lineares em Agente da ServiceNow

Monitoramento e análise do Gestão de serviços de campo

Gerencie, supervisione e monitore várias atividades de gestão envolvidas em Gestão de serviços de campo, como gerenciar atribuições de tarefa de ordem de serviço, aprovar folga do agente, carga de trabalho e outros.

Serviço de campo Gestão de prestadores de serviços

Gerencie o trabalho do prestador de serviços e os acordos de nível de serviço (ANS). Com ServiceNow Aplicativo Gestão de prestadores de serviços, conecte, envolva e colabore com empresas terceirizadas e sua equipe para terceirizar as tarefas de ordem de serviço.

. Serviço de campo A aplicação Gestão de prestadores de serviços habilita Serviço de campo os gerentes de sua organização terceirizem o trabalho integrando empresas prestadoras e sua equipe, como gerentes externos e agentes externos. As tarefas de ordem de serviço são atribuídas ao gerente do grupo de prestadores da empresa contratada. Um grupo qualifica o critério de atribuição com base nos valores do grupo de atribuição selecionado, como o grupo externo e sua área de cobertura, habilidades e modelos 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.

Os gerentes dessas empresas prestadoras usam o. Portal do prestador de serviços para revisar os detalhes da tarefa de ordem de serviço atribuída e pode optar por rejeitar o trabalho nas tarefas. Se eles aceitarem a tarefa, eles poderão reatribuir as tarefas aos membros da equipe do prestador de serviços.

Se o grupo de atribuição preferencial for interno, mas ninguém no grupo interno se qualificar para o critério do grupo de atribuição, o sistema pesquisará um grupo externo adequado para atribuir a tarefa e vice-versa.

Tópicos relacionados

Ativar Serviço de campo Gestão de prestadores de serviços

Configuração da Gestão de prestadores de serviços

Portal do prestador de serviços

Prestador de serviços painel

Gestão emergencial de exposição

. Gestão emergencial de exposição recurso em Gestão de serviços de campo ajuda a identificar agentes de serviço de campo e clientes que podem ter visitado um local afetado. Ajuda a encontrar pessoas que entraram em contato com um agente classificado como positivo para uma condição, como COVID-19.

Usando o. Gestão emergencial de exposição aplicação em colaboração com Gestão de serviços de campo, você pode identificar clientes e outros agentes potencialmente afetados verificando o histórico de ordem de serviço do agente afetado.

Se um agente for relatado como positivo para uma condição, o administrador de diagnóstico poderá executar um relatório de diagnóstico para identificar outros agentes potencialmente afetados, clientes que podem ter entrado em contato com o agente afetado e outros agentes que visitaram os clientes afetados durante o período selecionado. . Serviço de campo o gerente pode exibir o relatório de diagnóstico e tomar as medidas apropriadas para mitigar a propagação da infecção. O gerente pode promover a segurança do agente impedindo que os agentes afetados ou potencialmente expostos estejam disponíveis para datas futuras.

A aplicação Gestão emergencial de exposição permite fazer o seguinte:

Rastreie agentes e clientes afetados

Execute um relatório de diagnóstico para os agentes afetados com base em seu histórico de ordem de serviço para o período selecionado e exiba o relatório para identificar outros agentes e clientes potencialmente afetados.

Calendários do agente de bloqueio

Marque os agentes afetados e potencialmente afetados indisponíveis para o período selecionado para evitar atribuir tarefas adicionais.

Impor verificações de conformidade para agentes

Exija que os agentes participem de uma pesquisa de conformidade antes de iniciar o trabalho na tarefa e antes de concluir a tarefa de ordem de serviço para verificar se eles tomaram as precauções apropriadas com base nas diretrizes de protocolo de segurança recomendadas.

Exiba dados com o impacto do Covid19

Exiba tarefas, agentes e locais de ativos em um mapa que mostra o impacto da COVID-19.

Verifique o status de conformidade do agente

Revise o status de agentes e tarefas em conformidade e fora de conformidade usando Serviço de campo Painel 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.

Tópicos relacionados

Usar Gestão emergencial de exposição para Serviço de campo monitoramento e atribuições de agentes

Análise preditiva: Informações de ordem de serviço

Resolva ordens de serviço com mais eficiência usando Inteligência preditiva para Gestão de serviços de campo identificar ordens de serviço com problemas semelhantes. Cada grupo de ordens de serviço semelhantes representa um tópico de tendências de ordem de serviço.

Principais benefícios

O tópico Usar tendências de ordem de serviço tem os seguintes benefícios:

- Aumentar a produtividade do gerente: Identifique rapidamente clusters de casos que apontam para problemas subjacentes semelhantes e aja para resolvê-los.
- Melhorar as experiências do agente: Resolva problemas proativamente analisando outras ordens de serviço no tópico.
- Melhorar a eficiência operacional: Reduza o backlog de ordens de serviço resolvendo vários tipos semelhantes de ordens de serviço de uma só vez.

Os administradores do sistema treinam definições de solução para identificar e agrupar tipos semelhantes de ordens de serviço. Os gerentes usam o. **Tendências de ordem de serviço** listas de tópicos para analisar o backlog de ordens de serviço.

Tópicos relacionados

Exibir tópicos de tendências de ordem de serviço

Gestão de trabalho planejado

A aplicação Gestão de trabalhos planejados funciona com Gestão de serviços de campo ajudar as organizações a criar e gerenciar as atividades de trabalho planejadas com cronogramas recorrentes em intervalos regulares. As atividades de trabalho planejadas incluem manutenção, inspeções, auditorias ou mais.

Esta aplicação permite configurar atividades planejadas, que são programadas para serem executadas periodicamente com base em intervalos de tempo, uso ou na ocorrência de determinadas condições.

A Gestão de trabalhos planejados permite criar ordens de serviço que especificam como e quando executar atividades de trabalho planejadas, como manutenção, inspeções e auditorias. As ordens de serviço podem ser baseadas nos seguintes fatores:

- Um intervalo de tempo especificado, como após um determinado número de meses desde a última manutenção.
- Medidores ou uso, como depois que um número especificado de páginas é impresso ou um número especificado de quilômetros é percorrido.

Solicitar aplicativos na Store

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

Tradução automática

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

- Configuração da Gestão de trabalhos planejados
- Crie uma ordem de serviço para o trabalho planejado
- Exemplo de plano de trabalho
- Página inicial da Gestão de trabalhos planejados

Otimização da força de trabalho para serviço de campo

Gerencie e mantenha a produtividade da sua força de trabalho em um único local usando o Otimização da força de trabalho para serviço de campo. Usando esta aplicação, você pode rotear com eficiência o trabalho para sua equipe, gerenciar as habilidades e cronogramas da sua equipe e monitorar o desempenho.

Use o Otimização da força de trabalho para serviço de campo para otimizar sua força de trabalho e gerenciar suas equipes com eficiência. Esse recurso também permite que você treine suas equipes para que elas adquiram as habilidades que permitem atender às demandas de seus clientes.

Otimização da força de trabalho para serviço de campo Apresenta o Espaço do gerente, que fornece uma visão geral em tempo real da carga de trabalho contínua e do desempenho da equipe. Também ajuda os gerentes a gerenciar os cronogramas e turnos de seus agentes. Os administradores podem configurar e personalizar o espaço usando os recursos da aplicação para concluir os objetivos de serviço com eficiência. Para obter mais informações, consulte Otimização da força de trabalho para serviço de campo Espaço do gerente painel.

Recursos disponíveis com Otimização da força de trabalho para serviço de campo



Principais recursos

Programando

Gerencie a programação de seus agentes no Espaço do gerente. Você pode acessar o calendário da sua equipe para exibir a programação do agente para cobertura e sua folga. Essas informações podem ajudar você a criar planos de turno e planos de programação, atribuir agentes a turnos e publicar cronogramas. Você também pode criar eventos pessoais, como compromissos e reuniões em nome do agente usando o calendário.

Desempenho da equipe

Organize cada uma de suas equipes em grupos de atribuição e monitore o desempenho no Espaço do gerente. Crie um conjunto de KPIs (Key Performance Indicators, principais indicadores de desempenho) que façam referência aos indicadores do Performance Analytics e aplique-os 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.

todos os grupos dessa equipe para analisar o desempenho da equipe. Em um local central, você pode detalhar as métricas de um grupo, um agente ou uma tarefa de ordem de serviço nessa equipe.

Automatizar coaching e treinamento de funcionários

Avalie o desempenho de sua equipe e estabeleça planos de coaching para melhorar suas habilidades. Usar Inteligência preditiva recomendar habilidades com base nas tarefas que os agentes resolveram. Crie oportunidades de coaching com base na recomendação e treine os agentes para adquirir essas habilidades atribuindo o conteúdo de aprendizado, como artigos de conhecimento internos e cursos externos da Udemy.

Tópicos relacionados

Configuração do Otimização da força de trabalho para Serviço de campo

Otimização da força de trabalho para serviço de campo componentes

Otimização da força de trabalho

Exemplos de fluxo de trabalho da Gestão de serviços de campo

Os fluxos de trabalho de amostra nesta seção fornecem exemplos de como você pode usar Gestão de serviços de campo para resolver o problema mais rapidamente, evite a ocorrência de problemas e trabalhe perfeitamente em todas as organizações.

Serviço de campo exemplo de fluxo de trabalho de operações

Isso Serviço de campo O exemplo de fluxo de trabalho de operações mostra como um gerente de engenharia clínica em um provedor de saúde lida com um problema de scanner de RM que pode ser resolvido com um upgrade de firmware.

Maria, gerente de engenharia clínica, é notificada sobre um problema no scanner de RM. Ela estava frustrada com o lento processo de upgrade, que envolvia longas esperas e várias chamadas para a linha de suporte do fornecedor. Após a implementação do fornecedor ServiceNow, A experiência de Maria foi aprimorada.

Com Gestão de serviços de campo, o fornecedor automatiza o processo de upgrade, levando a um serviço mais eficiente e maior satisfação do cliente. Maria pode enviar uma solicitação de serviço com um horário preferencial por meio do portal de autoatendimento. . Customer Service Management (CSM) A aplicação cria uma ordem de serviço com os detalhes necessários e o FSM atribui a tarefa a um agente de campo próximo com as habilidades certas.

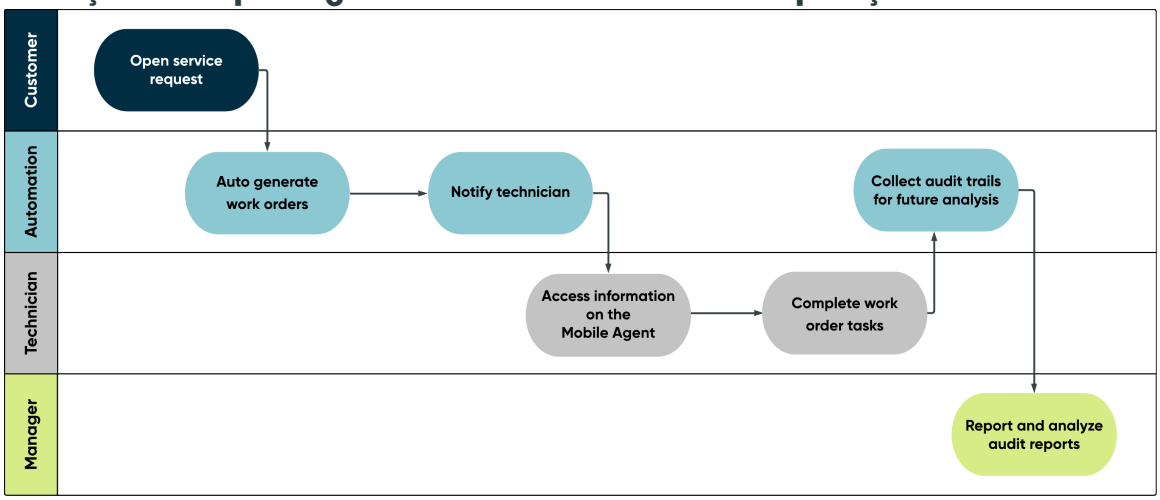
Maria recebe um texto com um mapa do local do agente de campo e hora de chegada. Quando o upgrade estiver concluído, o agente de campo marca a tarefa como concluída no aplicativo para celular FSM. Maria confirma o trabalho e assina a ordem de serviço no telefone. O FSM salva todas as informações da ordem de serviço para análise futura, emissão de relatórios, auditorias e conformidade.

ServiceNow Ajudou o fornecedor a concluir a atualização rapidamente, reduzindo as chamadas telefônicas e salvando dados importantes de problemas e resolução para aprimorar a experiência do cliente da Maria.

Tradução automática

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



Serviço de campo etapas do fluxo de trabalho de operações

A tabela a seguir fornece as etapas para Serviço de campo fluxo de trabalho de operações .

Gestão de serviços de campo etapas e descrições do fluxo de trabalho de operações

Etapas	Descrição
1. Solicitação em aberto	O gerente de engenharia clínica faz login no portal de autoatendimento do fornecedor do ativo e abre uma solicitação de serviço com um tempo de serviço preferencial.
2. Gerar ordem de serviço automaticamente	A aplicação de agendamento de compromisso gera automaticamente uma ordem de serviço que contém todas as tarefas necessárias para concluir o upgrade.
3. Técnico de expedição automática	As tarefas podem ser atribuídas automaticamente a um agente de campo com base em sua localização, conjunto de habilidades e disponibilidade usando o dinâmico . programação. O agente de campo recebe uma notificação por push em seu aplicativo para celular, que ele pode ver e aceitar (ou rejeitar para reatribuição a outro técnico). Uma vez aceita, a ordem de serviço é atualizada.
4. Informações de acesso	Com ServiceNow Mobile Agent , o agente de campo pode acessar informações, incluindo local, equipamento, histórico do cliente, artigos de conhecimento e outros para ajudá-lo a concluir a tarefa com sucesso. Quando o agente de campo está a caminho, uma mensagem de texto é enviada automaticamente para notificar o cliente . . inclui um link para exibir um mapa com a localização atual do agente de campo e a hora estimada de chegada para definir expectativas e melhorar a experiência geral.
5. Ordem de serviço completa	Depois que o agente de campo atualiza o firmware e conclui a tarefa, o gerente de engenharia clínica pode assinar digitalmente e confirmar que a ordem de serviço está concluída.
6. Acompanhamento e auditoria	O status Assinado gera automaticamente um resumo em PDF da ordem de serviço, incluindo as tarefas concluídas, as peças usadas e devolvidas, as despesas incidentais e o tempo necessário para concluir o trabalho. O PDF é anexado ao formulário de ordem de serviço para fins de acompanhamento e auditoria.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 serviços de campo etapas e descrições do fluxo de trabalho de operações

Etapas	Descrição
7. Relatar e analisar	Todos os dados e cronogramas também são rastreados na ordem de serviço e estão disponíveis para análise de tendências, relatórios e auditorias para atender aos requisitos de conformidade. . Serviço de campo o gerente compara as métricas da ordem de serviço com os principais indicadores de desempenho (KPIs) disponíveis por padrão no ServiceNow Performance Analytics painéis.

Serviço de campo exemplo de fluxo de trabalho de manutenção preventiva

Isso Serviço de campo o exemplo de fluxo de trabalho de manutenção preventiva fornece um exemplo de um gerente de manutenção de aeronave configurando um plano de manutenção para acionar um alerta de diagnóstico a cada 25 horas de tempo de voo.

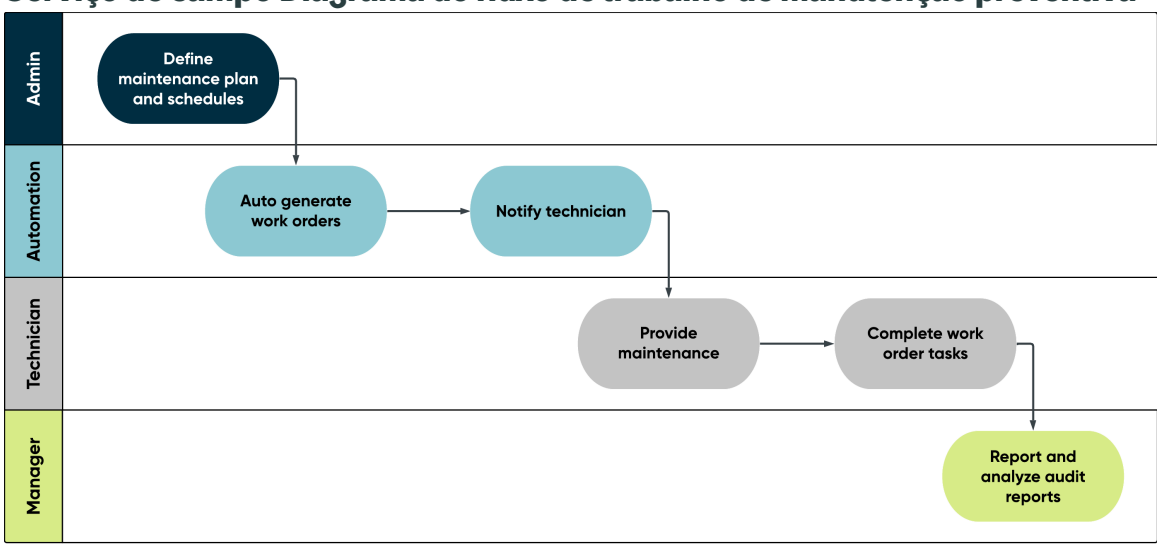
Uma gerente de manutenção de aeronaves, lisa, define um plano de manutenção para acionar um alerta de diagnóstico a cada 25 horas de voo. Lisa achou seus processos de planejamento baseados em papel ineficientes e sem visibilidade em tempo real. Isso levou a aeronaves aterradas e perdas financeiras. Implementando ServiceNow Gestão de serviços de campo com Gestão de ativos fez uma diferença significativa.

LISA automatiza os planos de manutenção para cada aeronave, acionando alertas e gerando ordens de serviço para tarefas de diagnóstico a cada 25 e 600 horas de tempo de voo. O sistema atribui tarefas a agentes de campo de aviônica com base na localização, habilidades e disponibilidade, garantindo que o agente de campo mais qualificado e mais próximo seja enviado para evitar atrasos.

Os agentes de campo fazem login para aceitar ou redirecionar tarefas e exibir detalhes da aeronave, histórico de serviço e peças a serem verificadas no sistema integrado de gestão de ativos. Eles também podem exibir recomendações de artigos e ordens de serviço anteriores. Quando concluem as tarefas de diagnóstico, o sistema programa as próximas tarefas de manutenção. Todas as informações da ordem de serviço são salvas para análise, emissão de relatórios, auditorias e conformidade.

Com Gestão de serviços de campo LISA garante a segurança dos passageiros e da equipe, aumenta a receita otimizando a disponibilidade da aeronave e atende às necessidades de conformidade analisando os dados da ordem de serviço para identificar tendências.

Serviço de campo Diagrama do fluxo de trabalho de manutenção preventiva



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 campo Etapas do fluxo de trabalho de manutenção preventiva

A tabela a seguir fornece as etapas para Serviço de campo fluxo de trabalho de manutenção preventiva.

Etapas e descrições do fluxo de trabalho de manutenção preventiva

Etapas	Descrição
1. Defina o fluxo de trabalho	O gerente de manutenção da aeronave cria um plano de manutenção e programa a manutenção, por exemplo, para que a verificação do diagnóstico seja concluída antes de 60 horas e verificações mais extensas realizadas a cada 200 horas, dependendo do tipo de aeronave.
2. Gerar ordens de serviço automaticamente	O plano de manutenção cria automaticamente uma ou mais ordens de serviço quando um limite do gatilho é atingido. T emplates que contêm a série apropriada de tarefas repetíveis para cada tipo de aeronave são usados para criar tarefas para cada ordem de serviço. Essas tarefas são atribuídas automaticamente aos agentes com base em sua localização, disponibilidade e habilidades.
3. Notificar técnico	O agente de campo é notificado sobre a atribuição de tarefa. O agente pode fazer login para ver e aceitar (ou redirecionar) a tarefa que precisa ser executada para concluir o diagnóstico de manutenção.
4. Fornecer manutenção abrangente	Integrado Gestão de ativos, o agente pode ver detalhes do ativo, como subcomponentes, histórico de serviço e informações sobre quais peças precisam ser substituídas ou reparadas. Além disso, o técnico pode obter recomendações, instruções, dicas de artigos de conhecimento e informações de ordens de serviço anteriores para ajudar a concluir a tarefa.
5. Conclua as tarefas de ordem de serviço	Quando o técnico conclui a manutenção e atualiza a tarefa, o próximo compromisso de manutenção planejada é programado e atribuído automaticamente.
6. Forneça trilha de auditoria	Todas as tarefas e dados concluídos são rastreados nos registros do plano de manutenção para referência futura, para que os administradores possam extrair facilmente os dados necessários para análise de tendências, relatórios e auditorias para atender aos requisitos de conformidade.
7. Relatar e analisar	Rastreie tarefas e dados em um plano de manutenção para oferecer suporte a análises futuras, emissão de relatórios, auditorias e atividades de conformidade.

Serviço de campo Exemplo de fluxo de trabalho DE TI

Este exemplo descreve um coordenado Serviço de campo E situação de gestão de serviços DE TI.

Joe estava insatisfeito com a qualidade do suporte de TI e do serviço de campo. Relatar problemas significava muitas perguntas e nenhum tempo estimado de correção. Os agentes de campo às vezes chegavam com as peças erradas devido a erros de dados manuais. Software desatualizado causaria falhas no sistema de transações de cartão, causando perda de vendas e clientes insatisfeitos.

Após a implementação ServiceNow Experiência de Joe aprimorada.

Tradução automática

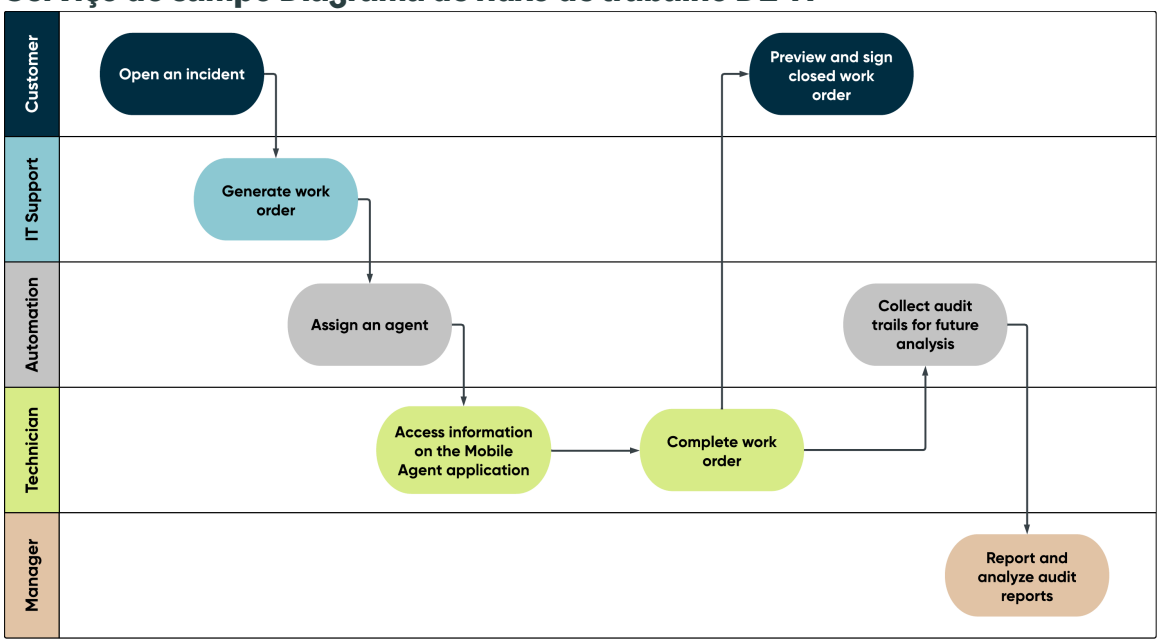
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Os administradores de suporte de TI e serviço de campo podem criar processos para compartilhar informações e cronogramas de manutenção. Joe pode verificar o equipamento para abrir automaticamente um incidente com o Suporte DE TI. Se um agente de campo for necessário, o representante de suporte de TI criará uma ordem de serviço com os detalhes necessários e a Gestão de serviços de campo a roteará para o agente de campo qualificado mais próximo. Joe recebe uma notificação com a hora estimada de chegada.

Os agentes de campo usam Mobile Agent para revisar detalhes do problema, soluções e tarefas de manutenção. Eles podem documentar digitalmente e fechar a ordem de serviço depois de concluir as tarefas.

Gestão de serviços de campo rastreia peças usadas, despesas e tempos de conclusão em uma plataforma compartilhada. Maior visibilidade de ativos, localização do agente de campo e status melhorou o desempenho e a produtividade. Reduzir o tempo de documentação e atender às expectativas do cliente com resoluções mais rápidas ajudou a evitar tempos de inatividade onerosos. O melhor desempenho do sistema levou ao aumento da receita de vendas e a clientes mais satisfeitos para a loja de Joe.

Serviço de campo Diagrama de fluxo de trabalho DE TI



. Serviço de campo etapas do fluxo de trabalho

A tabela a seguir fornece as etapas para TI Serviço de campo fluxo de trabalho .

Etapas do fluxo de trabalho para resolução de incidentes DE TI e processo de ordem de serviço

Etapas	Descrição
1. Incidente em aberto	Em um local de loja, os sistemas de ponto de venda (PoS) estão com problemas para ler cartões. O gerente da loja identifica o problema e usa o. Mobile Agent Para ler o código de barras no sistema POS. Isso cria e preenche automaticamente um incidente, que é atribuído à Central de serviços de suporte da loja.
2. Gerar ordem de serviço	A equipe de suporte faz a triagem do incidente e determina se ele requer uma correção de software ou hardware. Nesse caso, o sistema de PoS requer um upgrade de software, portanto, a Central 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.

Etapas do fluxo de trabalho para resolução de incidentes DE TI e processo de ordem de serviço

Etapas	Descrição
	de suporte da loja abre uma ordem de serviço de alta prioridade diretamente do incidente com apenas um clique.
3. Atribua um técnico	A ordem de serviço pode ser atribuída a equipes de terceiros internas ou externas. Nesse caso, a ordem de serviço é atribuída automaticamente a um técnico interno. O técnico é notificado sobre a atribuição, aceita a tarefa e começa a viajar para a loja. O gerente da loja é informado sobre a hora de chegada esperada do técnico.
4. Verificação detalhada	Com Mobile Agent, O técnico tem acesso a todas as informações sobre o sistema de PoS e seu histórico (por exemplo, inspeções, correções anteriores e assim por diante), junto com artigos relevantes da base de conhecimento que podem ajudá-lo a resolver o problema. Os técnicos fazem uma manutenção completa do sistema de PoS, o que ajuda a reduzir problemas futuros e custos de viagem.
5. Ordem de serviço completa	Depois que o técnico conclui o trabalho, ele documenta seu esforço de trabalho, faz anotações e fecha a ordem de serviço. Em seguida, o gerente da loja assina digitalmente e confirma que a ordem de serviço está concluída. Este envio é atualizado automaticamente . o incidente.
6. Rastrear e fornecer trilha de auditoria	Um resumo em PDF de todas as tarefas concluídas, peças usadas e devolvidas, despesas incidentais e tempo necessário para fazer o trabalho é criado automaticamente e anexado à ordem de serviço. Todos os dados são rastreados em uma única plataforma para análise de tendências futuras, relatórios e auditorias.

[store-future: BEGIN review]

Agendamento de compromisso de serviço de campo Exemplo de fluxo de trabalho de reagendamento

Este exemplo de fluxo de trabalho de agendamentos de serviço de campo fornece um cenário de caso de uso que envolve um provedor de serviços de consultoria financeira que busca simplificar as reuniões de consultor e cliente.

Como consultora financeira da Pace A. Capital Advisors, Sarah desaprovou o longo processo necessário para programar e coordenar consultas de investimento. Quando um compromisso era solicitado, os clientes frequentemente cancelavam no último minuto, muitas vezes sem o conhecimento de outros agendadores. As disponibilidades em constante mudança não eram facilmente visíveis para os clientes e, se os compromissos fossem reagendados, os consultores financeiros, como o consultor parceiro de Sarah, Will, não seriam coordenados sobre quem deveria participar da reunião, seja agendando uma reunião realizada ou participando de reuniões canceladas anteriormente.

A programação se tornou muito mais conveniente para Sarah e Will depois que a empresa utilizou a Gestão de serviços de campo.

Agora, os clientes podem não apenas exibir e selecionar facilmente as janelas de compromisso de atualização automática, mas outros agentes também podem reservar e reagendar compromissos em nome dos clientes. Quando um cliente marca um compromisso por meio do Portal de atendimento ao cliente ou do Portal de atendimento ao consumidor, a Gestão de serviços de campo (FSM) gera automaticamente uma tarefa de ordem 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. A reserva de compromisso do FSM notifica Sarah, que aceita a tarefa de ordem de serviço e confirma o compromisso.

Se um conflito futuro for descoberto, Sarah poderá configurar manualmente os detalhes do compromisso após sua reserva inicial em nome do cliente. Reservar, reprogramar e cancelar compromissos podem ser feitos com eficiência no espaço Customer Service Management (CSM). Se não for possível aparecer para a consulta, Sarah poderá selecionar uma janela de compromisso sugerida que funcione para o cliente e o cliente e notificar o cliente. Enquanto espera que o cliente envie a aprovação digital usando o FSM Mobile em resposta à confirmação do compromisso, Sarah também pode definir um intervalo de tempo limitado para que o cliente solicite uma reprogramação de compromisso.

Depois que o cliente confirma sua presença, os consultores atribuídos podem participar da reunião e concluir as tarefas de ordem de serviço. Para acompanhar, o FSM cria relatórios para análise posterior, permitindo a melhoria contínua do processo de agendamento e consulta do Pace A. Capital Advisors.

Principais benefícios

- Atualização automática das janelas de compromisso para gestão de compromissos dinâmicos
- Coordenação aprimorada entre clientes e agentes
- Serviço de programação simplificado para melhorar a satisfação do cliente

Funções de usuário

- Cliente
- Programador- Agendador de consulta financeira
- Agente de serviço

Produtos

- Gestão de serviços de campo
- "var.csm-expanded" Customer Service Management

A tabela a seguir fornece as etapas para Serviço de campo Fluxo de trabalho de Agendamentos:

Etapas do fluxo de trabalho para o processo de reagendamento de agendamentos

Etapas	Descrição
1. Reservar compromisso	O cliente usa o portal do cliente para exibir os intervalos de tempo disponíveis e agendar um compromisso, detalhando os requisitos de reunião específicos.
2. Gerar tarefa de ordem de serviço automaticamente	O aplicativo Customer Service Management gera automaticamente uma ordem de serviço que contém todas as informações relevantes da solicitação de compromisso, como informações do cliente e objetivos de atendimento.
3. Atribuir tarefas de ordem de serviço	A aplicação Gestão de serviços de campo atribui a tarefa de ordem de serviço a um agente disponível e o notifica sobre a solicitação de compromisso. Se aceito, o cliente será notificado sobre a tarefa de ordem de serviço e a confirmação de compromisso subsequente. 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.

Etapas do fluxo de trabalho para o processo de reagendamento de agendamentos

Etapas	Descrição
	partir daqui, o cliente pode optar por aceitar ou recusar a confirmação do compromisso.
4. Configurar compromisso	O programador pode avaliar os tempos ideais de compromisso e ajustar manualmente os detalhes da reunião, independentemente de o cliente já ter confirmado o compromisso. As sugestões de janela ajudam Sarah a garantir que o compromisso funcione para o cliente e o consultor. O FSM pode permitir que o programador confirme o compromisso reagendado e notifique todos sobre as mudanças.
5. Ordem de serviço completa	Os consultores atribuídos podem participar da consulta e concluir as tarefas de ordem de serviço conforme descrito pelo cliente. Após a conclusão da tarefa, o cliente confirma digitalmente que as tarefas foram concluídas.
6. Relatar e analisar	As informações de ordem de serviço concluídas são enviadas para os agentes envolvidos e os dados da tarefa são rastreados automaticamente para análise futura, emissão de relatórios e atividades de conformidade para melhoria contínua do serviço.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Exemplo de fluxo de trabalho de gestão de inventário de serviço de campo

Este exemplo de fluxo de trabalho de gestão de inventário de serviço de campo fornece um cenário de caso de uso que examina como uma empresa de fabricação de computadores gerencia seu catálogo de produtos junto com suas crescentes solicitações de serviço.

À medida que as demandas por seus serviços cresciam, Anna estava tendo dificuldade em supervisionar a complexidade de gerenciar ativos e garantir suporte pontual como engenheira de software na Ace Technologies. Sem as habilidades abrangentes da gestão de inventário da Gestão de serviços de campo (FSM), Anna não seria capaz de organizar o rastreamento dos materiais de hardware da empresa.

[End]

Virtual Agent para Gestão de serviços de campo

ServiceNow® Virtual Agent para Gestão de serviços de campo Permite que os agentes de serviço de campo obtenham respostas rápidas para suas consultas relacionadas ao trabalho interagindo com um agente virtual por meio do aplicativo para celular Now Agent.

Solicitar aplicativos na Store

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

Virtual Agent para Gestão de serviços de campo

Tradução automática

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

Noções básicas Serviço de campo Virtual Agent Conversas

Virtual Agent para Gestão de serviços de campo aprimora a experiência do agente, abordando consultas relacionadas ao trabalho do agente imediatamente. Os agentes de serviço de campo podem conversar com Virtual Agent Usando o aplicativo para celular Now Agent para obter rapidamente informações sobre os próximos cronogramas de trabalho. Os agentes podem comandar Virtual Agent para atualizar as tarefas.

Compreensão da linguagem natural

Implementar Compreensão da linguagem natural(NLU) para todos os seus Serviço de campo Virtual Agent Conversas tópicos. O sistema pode compreender com mais clareza os significados das palavras e reconhecer contextos de palavras para inferir melhor as ações do usuário.

Habilitar NLU em Serviço de campo Virtual Agent Conversas e republique seus tópicos de conversa existentes para otimizar a experiência do usuário com este recurso. Para obter mais informações, consulte Compreensão da linguagem natural no Virtual Agent .

Tópicos relacionados

- Configurando Serviço de campo Virtual Agent Conversas

Gestão de qualidade de serviços de campo

Gestão de qualidade de serviços de campo permite que os revisores verifiquem as tarefas de ordem de serviço antes que elas sejam encerradas.

Visão geral Gestão de qualidade de serviços de campo

. Gestão de qualidade de serviços de campo o recurso ajuda a gerenciar ordens de serviço de forma eficiente e eficaz. Com esse recurso, os técnicos de campo podem fechar ordens de serviço e os revisores podem revisar a qualidade e os dados do trabalho antes que ele seja concluído. Isso ajuda a garantir que o trabalho seja concluído com um alto padrão.

Os revisores podem verificar ordens de serviço com fechamento flexível e auditar a qualidade e os dados do trabalho antes da conclusão final. O revisor pode enviar a tarefa de ordem de serviço de volta ao técnico, para que ele possa fornecer as informações solicitadas. Qualquer feedback ou ajuste necessário pode ser feito antes que a ordem de serviço seja oficialmente encerrada.

Em geral, o. Gestão de qualidade de serviços de campo o recurso simplifica o processo de fechamento de ordens de serviço e garante que o trabalho seja concluído com um alto padrão com comunicação e emissão de relatórios eficazes.

Tópicos relacionados

- Configuração da Gestão de qualidade de serviços de campo
- Revise uma tarefa
- Responder a uma tarefa revisada
- Gestão de qualidade de serviços de campo componentes

Configuração da Gestão de serviços de campo

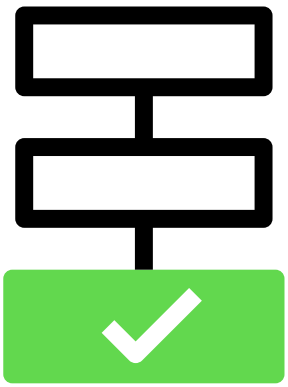
Configure os recursos e fluxos de trabalho necessários para gerenciar o trabalho de serviço de campo da sua organização.

Tradução automática

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

Iniciar

Plano



Planeje seu Gestão de serviços de campo implementação.

Workforce



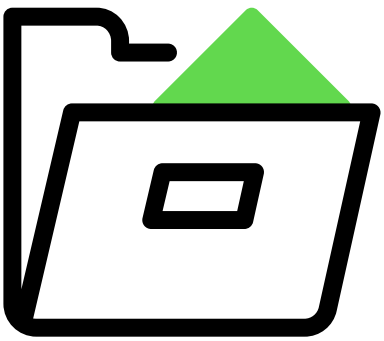
Configure locais, territórios e usuários para Gestão de serviços de campo.

Ordens de serviço e tarefas



Configure ordens de serviço e tarefas para Gestão de serviços de campo.

Inventário e equipamento



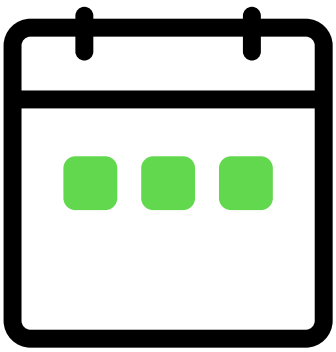
Configurar inventário e equipamentos para Gestão de serviços de campo.

Espaço configurável



Configure o espaço configurável para Gestão de serviços de campo.

Métodos de agendamento

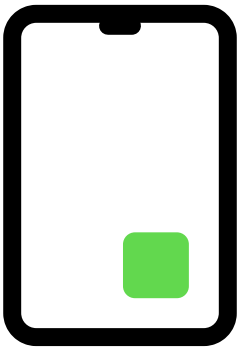


Configure métodos de programação para Gestão de serviços de campo.

Tradução automática

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

Móvel



Configure o Mobile para Gestão de serviços de campo.

Gestão de serviços de campo visão geral da configuração

O processo de configuração Gestão de serviços de campo inclui:

1. Planejando seu Gestão de serviços de campo implementação

   Saiba onde encontrar informações sobre como planejar sua implementação, pacotes e licenciamento da Gestão de serviços de campo e treinamento para os recursos que você deseja implementar.

2. Configurar sua força de trabalho

   Configure informações básicas, como usuários, locais e territórios. Se sua organização estiver usando Equipe, Gestão de prestadores de serviços, Gestão de capacidade ou Otimização da força de trabalho, conclua as etapas de configuração adicionais para cada recurso.

3. Configurar ordens de serviço e tarefas

   Configure ordens de serviço e as tarefas que compõem cada ordem de serviço. Como opção, configure recursos adicionais para ordens de serviço, como Configurações de trabalho de serviço de campo, Trabalho planejado, Playbooks, Experiência do cliente e Gestão de qualidade.

4. (Opcional) Configurar inventário e gestão de ativos

   Se sua organização precisar rastrear inventário ou programar equipamentos, configure os recursos Inventário e Agendamento de recursos.

5. Configuração do Espaço configurável do CSM/FSM

   Configure os layouts, os filtros e a classificação para exibições especializadas no Espaço configurável do CSM/FSM, como Espaço do expedidor, console de Planejamento de território e Espaço do agente do CSM.

6. Configurar um método de programação de serviço de campo

Tradução automática

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

Configure o método de programação (Otimização de programação, Agendamento dinâmico, Recomendações de tarefa inteligente ou Otimização de rota) que melhor atenda às necessidades da sua organização. Como opção, configure opções e recursos de programação adicionais.

7. Configuração do Serviço de campo Mobile Agent

   Configure o acesso a tarefas, locais e outras informações do seu dispositivo móvel. Se você estiver usando a Gestão de prestadores de serviços, configure o prestador de serviço de campo para celular para que os prestadores de serviços possam gerenciar suas tarefas atribuídas.

Planejando seu Gestão de serviços de campo implementação

Antes de iniciar sua jornada de implementação, reserve algum tempo para planejar sua implementação, entenda Gestão de serviços de campo empacotamento e licenciamento e faça algum treinamento para os recursos que você deseja implementar.

Planejamento

Implementar e obter valor de longo prazo com eficiência Gestão de serviços de campo, você precisará de uma base sólida. Comece documentando a visão e o valor, incluindo KPIs. Não ignore os processos críticos de planejamento e gestão, como governança e OCM. Apoiar esses esforços com as pessoas certas e forte patrocínio executivo.

Utilize o. ServiceNow® Central de upgrades para gerenciar upgrades, que apresenta módulos para rastrear o andamento do upgrade e ferramentas para lidar com ignorados pós-upgrade. Para obter mais informações, consulte Upgrade Center .

Pacote e licenças

Para obter informações sobre pacotes e licenciamento da Gestão de serviços de campo, acesse Página de preços da Gestão de serviços de campo E role para baixo até a seção "Opções de pacote".

Informações de treinamento

O treinamento sob demanda a seguir está disponível para Gestão de serviços de campo. Esses cursos exigem que você esteja conectado à sua conta da ServiceNow University antes de iniciar a aula.

Gestão de serviços de campo (FSM) - Saiba mais sobre as aplicações e módulos da Gestão de serviços de campo da ServiceNow.

Agendamento dinâmico básico - Saiba como configurar o Agendamento dinâmico para atribuir tarefas de ordem de serviço automaticamente com base em critérios de atribuição definidos.

Implementação da Gestão de serviços de campo (FSM) (sob demanda) - Aprenda habilidades práticas para acelerar a implementação das aplicações da Gestão de serviços de campo da ServiceNow e das funcionalidades relacionadas, a maioria das quais pode ser configurada usando uma abordagem low-code ou no-code.

Otimização de programação básica - Otimização de programação mestre na Gestão de serviços de campo da ServiceNow.

Tradução automática

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

Gestão de prestadores de serviço de campo Essentials - Saiba como implementar e administrar a aplicação Gestão de prestadores de serviço de campo da ServiceNow.

Implementação do Now Assist para Gestão de serviços de campo (FSM) sob demanda - Saiba como implementar o Now Assist para Gestão de serviços de campo (FSM).

Domain Separation e Gestão de serviços de campo

O Domain Separation fornece uma maneira estruturada e eficiente de gerenciar ambientes organizacionais complexos e de vários níveis. Ele permite acesso e controle personalizados, garantindo que os usuários vejam apenas os dados relevantes ao seu domínio, aumentando a segurança e a eficiência.

Nível de suporte: Básico

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

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

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Gestão de serviços de campo domain separation

O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados. Na aplicação Gestão de serviços de campo, você pode usar a entidade Empresa para conduzir a separação de domínio. Atribua um domínio a cada empresa e todas as ordens de serviço e tarefas criadas para uma empresa serão criadas no domínio da empresa. Outras entidades e tarefas relacionadas a ordens de serviço, como expedidor e grupos de atribuição, requisitos de peças e ordens de transferência, são orientadas pelos domínios da empresa e da ordem de serviço.

Como o Domain Separation funciona no Gestão de serviços de campo

Domain Separation para Gestão de serviços de campo Usa a entidade Empresa para orientar a estrutura do domínio. Para usar o Domain Separation, todas as empresas devem ser atribuídas a um domínio.

Ao usar Gestão de serviços de campo em uma instância separada por domínio, o. **Empresa** O campo é um campo obrigatório no formulário de ordem de serviço. Quando você cria uma ordem de serviço para uma empresa, a ordem de serviço é criada no domínio da empresa. Todas as tarefas criadas para a ordem de serviço também são criadas no domínio da empresa.

Tradução automática

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

Ao usar Gestão de serviços de campo Integrado ao Customer Service Management em uma instância separada por domínio, o. **Conta** O campo é um campo obrigatório no formulário de ordem de serviço. Quando você cria uma ordem de serviço para uma conta por meio de um caso de atendimento ao cliente, a ordem de serviço é criada no domínio da conta. Todas as tarefas criadas para a ordem de serviço são criadas no mesmo domínio da ordem de serviço. Caso o domínio da ordem de serviço mude, o domínio das tarefas de ordem de serviço também será atualizado.

Modificar a empresa ou a conta em uma ordem de serviço também modifica o domínio da ordem de serviço e as tarefas de ordem de serviço. Os domínios de outras entidades relacionadas não são atualizados automaticamente. A empresa ou conta pode ser alterada até que a ordem de serviço seja qualificada.

Nota:
Gestão de serviços de campo está configurado no nível da aplicação e não oferece suporte à configuração específica do domínio. Por exemplo, se você selecionar **use programação dinâmica** como seu método de atribuição de tarefa, este método é usado para atribuir tarefas em todos os domínios.

Configurando a separação de domínio no Gestão de serviços de campo

Para configurar o Domain Separation para Gestão de serviços de campo Entre em contato com a ServiceNow, Inc

Ordens de serviço criadas a partir de Incidente, Problema ou Mudança

Para ordens de serviço criadas a partir de um incidente, problema ou solicitação de mudança, ocorrerá o seguinte:

- A empresa na ordem de serviço é herdada do registro original.
- O domínio da ordem de serviço é herdado da empresa.
- Se o registro original não incluir uma empresa, o **Empresa** O campo ainda é obrigatório no formulário de ordem de serviço.

Grupos

Os grupos de qualificação, expedidor e atribuição são filtrados com base no domínio das tarefas de ordem de serviço e de ordem de serviço. O domínio do grupo deve corresponder ao domínio da ordem de serviço ou da tarefa da ordem de serviço.

Processo de peças

O processo de peças, que inclui fornecimento e uso de ativos, também é separado por domínio.

- Os requisitos de peça são criados no domínio da ordem de serviço.
- Ordens de transferência e linhas de ordem de transferência criadas para um requisito de peça são criadas no domínio do requisito de peça.
- Ao fornecer uma peça, os seguintes itens estão disponíveis:
  - Os ativos estão disponíveis para uma ordem de serviço ou tarefa de ordem de serviço com base no domínio de requisito de peça.
  - Os ativos estão disponíveis com base no domínio de requisito de peça.
  - Depósitos estão disponíveis com base nos ativos 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.

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Pontos de extensão na Gestão de serviços de campo

Use pontos de extensão para personalizar várias configurações.

No navegador de aplicações, insira `sys_extension_point.list` e clique em **Insira** Para exibir os pontos de extensão usados na aplicação Gestão de serviços de campo.

Você pode criar várias implementações para cada ponto de extensão e fornecer um número de ordem para cada implementação. A implementação que possui o menor número de ordem é executada.

Os pontos de extensão estão disponíveis para as seguintes configurações:

- Entradas de programação de tipo de evento
- Agendamentos

Pontos de extensão para entradas de programação de tipo de evento

Nome do ponto de extensão	Descrição
AgentEventUtil	Personalize a lógica das entradas de programação de tipo de evento.
AgentScheduleUtil	Personalize a lógica para calcular períodos de folga do evento.

Pontos de extensão para reserva de compromisso

Nome do ponto de extensão	Descrição
sn_apptmnt_booking.AppointmentBookingAvailabilityExtPoint	Personalize a lógica para determinar as janelas de compromisso reserváveis.
sn_apptmnt_booking.AppointmentBookingDaoExtPoint	Personalize a lógica usada para criar ou atualizar um registro de compromisso.
sn_apptmnt_booking.AppointmentBookingImplementExtPoint	Personalize a lógica para validar os dados do compromisso antes que um compromisso seja criado.
sn_apptmnt_booking.AppointmentBookingUtilExtPoint	Personalize a lógica para criar um mapa de parâmetros de dados de compromisso que serão usados para criar e atualizar registros de compromisso.

Tradução automática

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

Pontos de extensão para reserva de compromisso

Nome do ponto de extensão	Descrição
`sn_apptmnt_booking.AppointmentReschedulCancelExtPoint`	Personalize a lógica usada para determinar se os compromissos podem ser cancelados ou reagendados.
`sn_apptmnt_booking.AppointmentRESTHelperExtPoint`	Personalize a lógica para recuperar uma lista de períodos de data e hora disponíveis para reserva de compromisso.
`sn_apptmnt_booking.AppointmentRecommendationExtPoint`	Permite que outras aplicações integrem a recomendação de intervalo de reserva de compromisso.
`sn_apptmnt_booking.AppointmentBookingLocingUtilExtPoint`	Adquira e libere bloqueios no fluxo de trabalho de Agendamentos.
`sn_apptmnt_booking.AppointmentBookingVariablesExtensionPoint`	Utilizado pela API de compromisso e pela API de reserva para buscar **Catalog_id** para a tarefa.
`sn_apptmnt_booking.AppointmentEnableUnifiedIU`	Habilita o componente Calendário de IU unificado para a extensão da tabela de tarefas específica.
`sn_apptmnt_booking.AppointmenthoHelperExt`	Calcula o lead time levando em conta feriados, conforme indicado pelo **consider_holidays_in_leadtime** Configuração do serviço Agendamento de compromisso.
`sn_apptmnt_booking.AppointmentLeadTimeCalculation`	Determina se o lead time deve ser considerado ou ignorado para reprogramar um compromisso,

Tradução automática

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

Pontos de extensão para reserva de compromisso

Nome do ponto de extensão	Descrição
	com base em **ignore_lead_time_on_reprogramar** Configuração do serviço Agendamento de compromisso.
sn_apptmnt_booking.use_unified_appt_widget	Permitir que outras aplicações usem o calendário sísmico de agendamentos.
sn_apptmnt_booking.AppointmentRecommendationExtPoint	Personalize os critérios de proximidade e recomendação para recomendar compromissos.

Pontos de extensão para gestão de modelos

Nome do ponto de extensão	Descrição
sn_fsm_adv_tmp.FSMTemplateMgmntExtPoint	Personalize a lógica para permitir que o modelo de ordem de serviço mapeie informações da tabela de origem para os campos apropriados em uma ordem de serviço.
sn_fsm_adv_tmp.FSMTableMapSourceIdentifier	Personalize a lógica para identificar a origem de uma ordem de serviço.

Pontos de extensão para raio e distância de cerca geográfica

Nome do ponto de extensão	Descrição
OnsiteGeoenceConfig	Permite definir valores padrão para os campos Raio da cerca geográfica e Unidade da cerca geográfica na tarefa de ordem de serviço.

Pontos de extensão para degradê de cor de mapa térmico

Nome do ponto de extensão	Descrição
Gradiente do mapa térmico (sn_cmn_mo.Gradiente do mapa térmico)	Permite definir o gradiente de cor do mapa térmico.

Tradução automática

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

Pontos de extensão para KPIs (Key Performance Indicators, principais indicadores de desempenho) do território

Nome do ponto de extensão	Descrição
TerritoryIndicators(sn_fsm_tp.TerritoryIndicators)	Permite definir os principais indicadores de desempenho (KPIs) para analisar o desempenho do território. Os indicadores configurados aparecem no painel lateral contextual do console Planejamento de território de serviço de campo.

Pontos de extensão para gestão de trabalho planejado

Nome do ponto de extensão	
*sn_fsm_planned_wm.PWMSChedule**SuppressionExtensionPoint*	Permite criar lógica para validar quando uma ocorrência de programação é suprimida.

Tópicos relacionados

- Usando pontos de extensão para estender a funcionalidade da aplicação
- Usando pontos de extensão com script em scripts do lado do servidor
- Usando pontos de extensão de IU em macros de IU do lado do servidor
- Usando pontos de extensão do cliente em scripts de IU do lado do cliente

Configurações de domínio global

Os administradores no domínio global podem selecionar as definições de configuração que determinam como Gestão de serviços de campo lida com operações diárias.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os administradores no domínio global podem definir Gestão de serviços de campo configurações para:

- Incluir ou excluir partes do processo de solicitação. Por exemplo, você pode exigir que uma ordem de serviço seja aprovada antes de continuar para a próxima fase.
- Atribua tarefas automaticamente usando a atribuição automática do SM, um fluxo de trabalho definido personalizado ou deixe que os expedidores atribuam tarefas manualmente. Você pode atribuir manualmente Uso do Central Dispatch , ou no formulário de tarefa de ordem de serviço.
- Rastreie o tempo de viagem do agente.

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

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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** > **Serviços de Campo** > **Administração** > **Configuração**.

   Nota:
   Os administradores em domínios inferiores ao domínio global podem exibir a tela Configuração do serviço de campo , mas não pode modificar as configurações.

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

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

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

   O campo **O agente deve aceitar ou rejeitar a tarefa atribuída** aplica-se a internos e externos Serviço de campo agentes.

Guia Processo de negócios

Campo	Descrição	Dependência
Ciclo de vida		
Ciclo de vida do processo	Por padrão, o ciclo de vida do processo é definido como orientado por tarefa, o que oferece suporte a fluxos de trabalho em tarefas de ordem de serviço para Espaço do expedidor FSM Mobile e Schedule Optimization. Começando com Xanadu o ciclo de vida do processo orientado por solicitação não é mais compatível. Somente usuários com a função maint têm a opção de mudar o ciclo de vida do processo para **orientado por solicitação (as subtarefas são opcionais)** . Orientado por solicitações não requer tarefas para atender às solicitações. Quando o ciclo de vida do processo é orientado por solicitação, as solicitações podem ser atribuídas diretamente aos usuários em um grupo de atribuição. Os usuários ainda podem adicionar tarefas às solicitações. No entanto, fechar todas as tarefas não fecha automaticamente a solicitação. **Nota:** . **Habilitar fluxos de estado** não está selecionada, o ciclo de vida do processo se torna **orientado por solicitação** e este campo não é exibido.	
A qualificação é necessária para novas solicitações	Habilite para exigir que as ordens de serviço sejam qualificadas antes de passar para o próximo estado. Se esta opção não estiver habilitada, todas as ordens de serviço no *Aguardando qualificação* os estados são qualificados automaticamente.	○ **Habilitar fluxos de estado** está ativado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Dependência
Ciclo de vida		
		○ **Ciclo de vida do processo: Orientado por tarefa (as subtarefas são opcionais)** .
Os agentes devem aceitar ou rejeitar as tarefas atribuídas	Habilite para exigir que o agente atribuído aceite ou rejeite a tarefa.	**Habilitar fluxos de estado** está ativado.
Controlar hora de viagem do agente	Habilite para usar registros de horas para viagens do agente para uma tarefa.	
Habilitar/ desabilitar check-in de chegada no local para agentes	Habilite para capturar o local do agente no check-in no local usando **Chegada no local** subestado. O recurso também usa cerca geográfica para verificar a localização móvel do agente e permite que ele ignore o check-in quando está no modo off-line ou por outros motivos.	
As anotações de trabalho são necessárias para fechar ou cancelar uma solicitação ou tarefa	Habilite se anotações de trabalho forem necessárias ao fechar, concluir ou cancelar solicitações e tarefas. Se estiver desabilitado, as anotações de trabalho não serão necessárias ao fechar, concluir ou cancelar.	
Copiar anotações de trabalho da tarefa para solicitação	Habilite para sincronizar anotações de trabalho da tarefa com as anotações de trabalho no pedido ou solicitação. Quando as anotações de trabalho são adicionadas à tarefa, as mesmas anotações de trabalho aparecem no pedido ou na solicitação.	**Habilitar fluxos de estado** está ativado.
Caso de encerramento automático no fechamento de ordem de serviço	Habilite para fechar automaticamente o caso quando todas as ordens de serviço relacionadas forem encerradas ou canceladas. O fechamento automático de um caso atualiza os seguintes campos no formulário Caso com o status fornecido. ○ **código de resolução** : Resolvido- Corrigido fechando o problema relacionado ○ **anotações adicionais** : Caso encerrado automaticamente- Ordens de serviço relacionadas foram encerradas	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Dependência
Ciclo de vida		
Atualizar os estados da ordem de serviço referentes ao caso	Habilite para atualizar automaticamente o. **Comentários adicionais** campo no formulário caso sempre que o estado de cada ordem de serviço relacionada a esse caso for atualizado.	
Aplicar modelo de ordem de serviço no status de rascunho	Habilite esta opção para criar tarefas para a ordem de serviço com base no modelo de ordem de serviço aplicado sem a qualificação da ordem de serviço, mesmo quando a ordem de serviço estiver no estado de rascunho.	
Criação de catálogo e solicitação		
Criar ou atualizar solicitações por e-mail de entrada.	Habilite esta opção para permitir que mensagens de e-mail de entrada criem ou atualizem solicitações. Esta opção deve ser habilitada para permitir que as solicitações sejam marcadas como spam.	
As solicitações são criadas usando	Selecione **formulário de catálogo ou regular** para instalar o catálogo e habilitar a publicação automática de modelos de solicitação no catálogo. Selecione **formulário regular somente** para desinstalar o catálogo e desabilitar a publicação automática de modelos de solicitação no catálogo.	
Os modelos criam um item do catálogo dedicado	Habilite esta opção para permitir a publicação automática de itens do catálogo para a aplicação.	
Notificação		
Envie uma notificação quando um campo for alterado para uma tarefa ou solicitação.	Configure notificações a serem enviadas para destinatários específicos quando os campos selecionados em Solicitações e/ou Tarefas mudarem. **a.** De **Tabela** , selecione **Solicitação** ou **Tarefa** . **b.** De **Campo** , selecione o campo a ser usado para gerar notificações. Quando uma mudança é feita no campo selecionado, uma notificação é enviada aos destinatários identificados. **c.** De **Destinatários** selecione um ou mais destinatários **d.** Se **um usuário específico** ou **um grupo específico** , estiver selecionado, o usuário será solicitado a selecionar um usuário ou grupo. **e.** Para definir mais notificações usando outros campos ou destinatários, repita as etapas na próxima linha. **f.** Para remover uma notificação, clique em ⊖ símbolo à direita da notificação.	

Tradução automática

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

Guia Atribuição

Campo	Descrição	Dependência
Método de atribuição para tarefas	Selecione uma das seguintes opções de atribuição de tarefa: ○ Selecione **usando atribuição automática** para atribuir automaticamente tarefas de ordem de serviço a agentes de serviço de campo. ○ Selecione **usando um fluxo de trabalho** para atribuir tarefas de ordem de serviço usando um fluxo de trabalho personalizado. ○ Selecione **manualmente** para permitir que os expedidores atribuam manualmente tarefas de ordem de serviço. ○ Selecione **usando programação dinâmica** para usar o recurso de programação dinâmica.	
Usar estado programado	Habilite esta opção para usar **Programado** estado intermediário **Pronto para Expedição** e. **Atribuído** ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço.	
Usar fila de expedição	Habilite esta opção para usar o grupo de expedição para atribuição manual.	○ **Habilitar fluxos de estado** está ativado. ○ **Ciclo de vida do processo: O ciclo de vida é orientado por tarefa** .
Restringir grupos de fornecedores	Habilite esta opção para limitar a seleção de grupos de fornecedores externos do **Grupo de atribuição** campo baseado no grupo de expedição selecionado no formulário de tarefa de ordem de serviço.	**Usar fila de expedição** está ativado.
Grupo de atribuição preferencial	Selecione uma das seguintes opções de atribuição de tarefa: ○ Selecione Grupo interno para priorizar a atribuição das tarefas de ordem de serviço aos agentes internos. ○ Selecione Grupo externo para priorizar a atribuição das tarefas de ordem de serviço a agentes ou fornecedores externos.	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Dependência
	Nota: Este campo de configuração será exibido somente se o plug-in Gestão de prestadores de serviço de campo (com.snc.fsm_contractor_management) estiver ativado.	
Atribuir solicitações ou tarefas com base nas áreas cobertas do grupo de atribuições	Habilite esta opção para limitar a seleção de grupos do **Grupo de expedição** e. **Grupo de atribuição** campos para grupos que cobrem o local da tarefa.	
Atribuir tarefas de acordo com os modelos de produto do grupo de atribuição	Habilite esta opção para limitar a seleção de grupos do **Grupo de expedição** e. **Grupo de atribuição** campos para grupos que cobrem o requisito de modelo de produto necessário da tarefa.	
Atribuir tarefas de acordo com as habilidades do grupo de atribuição	Habilite esta opção para limitar a seleção de grupos do **Grupo de expedição** e. **Grupo de atribuição** campos para grupos que cobrem as habilidades necessárias para executar a tarefa.	
Programação		
Usar programação de agente ou de tarefa	Habilite esta opção para permitir a atribuição automática do agente e a seleção automática do agente.	
A seleção automática de agentes considerará o fuso horário para tarefas	Habilite esta opção para considerar o fuso horário do agente ao atribuir uma tarefa.	**Habilitar fluxos de estado** está ativado.
Habilitar programação de turnos do FSM para determinar a disponibilidade	Habilite esta opção para considerar cronogramas, habilidades, equipes e coaching do agente para otimizar seu Serviço de campo força de trabalho de acordo.	Ativar Otimização da força de trabalho para serviço de campo.
Habilitar atribuição de prioridade	Habilite esta opção para usar a atribuição de prioridade para atribuir agentes automaticamente.	○ **Habilitar fluxos de estado** está ativado. ○ **Ciclo de vida do processo: O ciclo de vida é orientado por 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	Dependência
		○ **A seleção automática de agentes considerará os cronogramas de agente ou tarefa** . **Nota:** . **Ciclo de vida do processo** a opção não está disponível em todas as aplicações de gestão de serviços.
Fatores adicionais		
A seleção automática de agentes considerará a localização dos agentes	Habilite esta opção para usar o agente e o local ao determinar a quem atribuir a tarefa. Os agentes mais próximos do local da tarefa recebem preferência.	○ **Habilitar fluxos de estado** está ativado. ○ Se estiver usando **Ciclo de vida do processo: O ciclo de vida é orientado por tarefa** . **Método de atribuição para tarefas: Usando atribuição automática** . ○ Se estiver usando **Ciclo de vida do processo: O ciclo de vida é orientado por solicitação** . **Método de atribuição para solicitações: Usando atribuição automática** .
A seleção automática de agentes requer tarefas que eles estejam aptos a realizar	Esta opção determina o grau em que as habilidades devem ser correspondidas a uma tarefa ao determinar a atribuição automática. ○ Selecione **todos** exigir que um agente atribuído tenha todas as habilidades para executar a tarefa. Um agente que não tem uma habilidade é eliminado. ○ Selecione **alguns** se você quiser que agentes que tenham a maioria das habilidades executem a tarefa. ○ Selecione **nenhum** se você quiser atribuir agentes automaticamente sem considerar as habilidades.	○ **Habilitar fluxos de estado** está ativado. ○ Se estiver usando **Ciclo de vida do processo: O ciclo de vida é orientado por tarefa** . **Método de atribuição para tarefas: Usando atribuição automática** . ○ Se estiver usando **Ciclo de vida do processo: O ciclo de vida é orientado por solicitação** . **Método de atribuição para solicitações: Usando atribuição automática** .

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

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

Guia Complementos

Campo	Descrição	Dependência
Requisitos de peças		
Os requisitos de peças são necessários para os agentes	Habilite esta opção para exigir que os agentes especifiquem peças para a tarefa.	
Reserve peças no depósito do agente	Habilite esta opção para reservar peças necessárias no depósito do agente ao programar e reprogramar tarefas de ordem de serviço.	**Os requisitos de peça são necessários para os agentes.**
Cancelar pedidos de transferência em aberto	Habilite esta opção para liberar a reserva de peças reservadas no depósito pessoal do agente ao cancelar a programação de tarefas de ordem de serviço.	**Os requisitos de peça são necessários para os agentes.**
Editar modelos associados	Clique em **adicionar** e selecione o modelo de peça a ser usado para esta tarefa. Clique em **mais** para selecionar mais modelos de peça.	**Os requisitos de peça são necessários para os agentes.**
Documentação		
Habilitar uma base de conhecimento dedicada	Habilite esta opção para instalar a base de conhecimento da aplicação.	
Habilitar documentos gerenciados	Habilite esta opção para adicionar uma lista relacionada a documentos gerenciados.	
Habilitar atividades da tarefa	Habilite esta opção para registrar as interações e comunicações da tarefa, como chamadas telefônicas e mensagens de e-mail.	
Tabelas de tarefas associadas		
Selecione tabelas associadas	Clique em **Adicionar** para selecionar mais tabelas.	
Mapas		
Habilitar mapas	Habilite esta opção para usar mapas.	
Captura de assinatura e Resumo do pedido em PDF		
Captura de Assinatura	Habilite esta opção para incluir o nome e a assinatura eletrônica do cliente no resumo da ordem de serviço em PDF.	
Resumo de Pedidos de PDF	Habilite esta opção para criar um resumo em PDF para uma ordem de serviço que inclua tarefas concluídas, peças usadas e devolvidas, despesas incidentais e o tempo necessário para concluir o trabalho.	
Usar modelo de documento para	Habilite esta opção para criar um resumo em PDF para uma ordem de serviço em um modelo de documento.	Resumo de Pedidos de PDF

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Dependência
Requisitos de peças		
gerar resumo em PDF		
Locais de serviço		
Validação	Selecione uma das seguintes opções de configuração para criar locais ad-hoc: ○ **Usando o mapa** : Crie um local usando uma interface do Google Map. ○ **Sem mapa** : Crie locais inserindo os detalhes do local. **Nota:** O sistema valida os detalhes usando pontos de extensão de APIs de terceiros. ○ **Nenhuma validação** : Crie locais inserindo os detalhes do local, incluindo coordenadas de latitude e longitude. **Nota:** Este campo de configuração será exibido somente se o plug-in Serviço de campo com locais de serviço (com.snc.fsm_service_locations) estiver ativado.	
Local de renderização inicial	Selecione qualquer um dos locais do mapa padrão quando **Usando o mapa** a configuração está habilitada: ○ **Local do navegador** ○ **Endereço do ativo** ○ **Contato/Endereço do solicitante** ○ **Endereço da empresa**	

5. Clique em **Salvar**.

Aviso: Se você clicou em **Habilitar fluxos de estado** opção para desabilitá-lo, uma caixa de confirmação é exibida, junto com um link para a documentação que explica as consequências da desativação dos fluxos de estado. É altamente recomendável que você leia a documentação antes de prosseguir. A ação de desabilitar fluxos de estado da gestão de serviços não pode ser revertida.

Configurando Gestão de serviços de campo Usando a Configuração assistida

. Gestão de serviços de campo A Configuração assistida fornece uma sequência de tarefas que ajudam você a importar e configurar os dados de base do Gestão de serviços de campo Em sua instância da ServiceNow.

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

Use a configuração assistida para percorrer a inicial Gestão de serviços de campo configuração. A configuração assistida ajuda você a planejar a implantação do produto e executar a configuração básica. A Configuração assistida organiza as atividades de configuração em categorias e ajuda você a rastrear seu andamento.

Nota:
Esta configuração assistida ajuda você somente com a configuração básica e não inclui todos os recursos e capacidades do Gestão de serviços de campo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração** > **Configuração assistida** e selecione **Começar** .
2. Selecione **Começar** para o módulo desejado.

   As tarefas associadas ao módulo selecionado são exibidas.
3. Selecione **Configurar** para iniciar a configuração do módulo.
4. **Opcional:** Selecione **Marcar como concluído** quando você conclui uma tarefa.

Ativar a Gestão de serviços de campo

. Gestão de serviços de campo(field_service_management) está disponível como uma assinatura separada. Este plug-in ativa plug-ins relacionados, se eles ainda não estiverem ativos. Após Gestão de serviços de campo se estiver ativado, você também pode ativar plug-ins adicionais que fornecem dados de demonstração e habilitam uma variedade de recursos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A Gestão de serviços de campo ativa os plug-ins a seguir, se eles ainda não estiverem ativos.

Plug-ins instalados com a Gestão de serviços de campo

Nome do plug-in	Plug-in	Descrição
Atribuição automática	com.snc.automatic_assignment	Atribui tarefas automaticamente aos agentes com base em critérios especificados.
Serviço de campo Mobile	com.sn_fsm_mobile	Gerencia os componentes móveis de serviço de campo em um dispositivo móvel iOS ou Android. Os agentes de serviço de campo e expedidores podem executar tarefas de ordem de serviço, gerenciar ativos e fechar tarefas de ordem de serviço em seus dispositivos móveis no modo on-line ou off-line. Para obter mais informações, consulte Configuração do Serviço de campo Mobile Agent.
FSM Agent Workspace (descontinuado)	agent_workspace.snc.agent_workspace_fsm	Permite que os usuários gerenciem ordens de serviço e tarefas no espaço do agente. O plug-in foi descontinuado na versão Vancouver.

Tradução automática

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

Nome do plug-in	Plug-in	Descrição
	O plug-in descontinuado foi substituído por com.snc.uib.fsm_agent_workspace.	Para obter mais informações, consulte Ativar Espaço do expedidor.
Gestão de serviços de campo Dados de demonstração	com.snc.work_management.demo	Adiciona dados de demonstração para Gestão de serviços de campo aplicação que cobre os domínios médico e de telecomunicações. **Nota:** Instalar este plug-in adiciona novas tabelas de Item de configuração e relacionamentos ao banco de dados. Para obter mais informações, consulte Testes de início rápido para Gestão de serviços de campo.
Serviço de campo Questionário	.snc.wm_questionnaire	Criar questionário para ordens de serviço ou tarefas de ordem de serviço. Para obter mais informações, consulte Ativar Serviço de campo Questionário.
Gestão de serviços de campo para celular (descontinuado)	com.snc.work_management_m O plug-in descontinuado foi substituído por sn_fsm_mobile.	Gerencia os componentes móveis clássicos do Serviço de campo. Os agentes e expedidores podem gerenciar tarefas de serviço de campo usando o mapa de expedição quando o dispositivo está on-line e podem acessar tarefas somente leitura quando o dispositivo não está conectado à Internet. Este plug-in foi descontinuado. Para obter mais informações, consulte Configuração do Serviço de campo Mobile Agent.
Serviço de campo Mapa (descontinuado)	com.snc.fsm_map O plug-in descontinuado foi substituído por com.snc.uib.fsm_dispatcher_workspace.	Mapa de serviço de campo para exibir agentes, tarefas e rotas do agente. Para obter mais informações, consulte Plug-ins adicionais para o Gestão de serviços de campo.
Central Dispatch (descontinuado)	com.snc.central_dispatch O plug-in descontinuado foi substituído por sn_fsm_disp_wrkspc.	Permite alocar visualmente tarefas para agentes para um expedidor conectado. Instala os itens principais da Gestão de serviços usados para permitir que outros plug-ins relacionados ao serviço funcionem, como Gestão de serviços de campo e Gestão de serviços de instalações.

Tradução automática

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

Nome do plug-in	Plug-in	Descrição
		Para obter mais informações, consulte Ativar Espaço do expedidor.
Núcleo de registro de tempo	.snc.wm_time_recording	Habilita as funções de registro de horas e registro de horas para Customer Service Management e Field Service Management. Para obter mais informações, consulte Ativar Registro de tempo para Serviço de campo.
Registro de tempo para serviço de campo	.snc.time_recording_fsm	Estende a funcionalidade das aplicações Gestão de registro de horas e Gestão de custos para a Gestão de serviços de campo.
Serviço de campo - Assinatura Pad	wo_signature_pad	Captura uma assinatura do cliente para ordens de serviço encerradas. Cria um PDF da ordem de serviço que inclui um resumo do trabalho concluído e o nome e a assinatura do cliente. Para obter mais informações, consulte Resumos em PDF assinados para ordens de serviço encerradas.
Blackout e Programação de manutenção	.snc.blackout_maintenance_scheduling	Instalação e configuração de cronogramas de blackout e manutenção.
Agendamento dinâmico	com.snc.dynamic_scheduling	Habilita o agendamento dinâmico para aplicações de Gestão de serviços e fornece suporte para recomendações de tarefas em massa e atribuição automática baseada em intervalo. Para obter mais informações, consulte Ativar a programação dinâmica.
Gestão de serviços de campo Portal do CMS	trabalho_management.snc.work_management_cms	Permite que você inicie a Gestão de serviços de campo e outras aplicações da Gestão de serviços a partir de uma única página do CMS. Este plug-in está sendo descontinuado.
Gestão de serviços de campo Dados de demonstração de geolocalização	com.snc.work_management_geolocation_demo	Habilita dados de geolocalização para a aplicação Gestão de serviços de campo.

Para obter mais informações, consulte Plug-ins adicionais para o Gestão de serviços de campo.

Procedimento

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

2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.

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

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

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

Tópicos relacionados

Componentes instalados com Gestão de serviços de campo

Plug-ins adicionais para o Gestão de serviços de campo

Plug-ins adicionais para o Gestão de serviços de campo

Após Gestão de serviços de campo estiver ativado, você pode ativar plug-ins adicionais que fornecem dados de demonstração e habilitar uma variedade de recursos.

Você deve ter função de administrador para ativar esses plug-ins adicionais. Para obter detalhes, consulte Ativação de um plug-in .

Gestão de serviços de campo plug-ins e descrições

Nome do plug-in	Plug-in	Descrição
Atendimento ao cliente com Gestão de serviços de campo	com.snc.csm_fsm_integration	Este plug-in fornece uma integração entre a Gestão de atendimento ao cliente e Gestão de serviços de campo aplicações. Clientes e consumidores podem exibir ordens de serviço relacionadas a casos nos Portais de Atendimento ao cliente e Atendimento ao consumidor. Na aplicação Gestão de serviços de campo, os usuários podem exibir informações de conta e contato sobre ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço.
Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Gestão de serviços de campo	com.snc.work_management_pa	Habilita o Performance Analytics para Gestão de serviços de campo. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 serviços de campo plug-ins e descrições

Nome do plug-in	Plug-in	Descrição
		Nota: Se você tiver o Performance Analytics instalado, o plug-in do Field Service Management Performance Analytics (com.snc.work_management_pa) será ativado automaticamente como parte do Gestão de serviços de campo plug-in.
Serviço de campo Com Gestão de projetos	.snc.wm_ppm	Integração de serviços de campo com Gestão de projetos. Este plug-in ativa a aplicação Gestão de projetos e pode exigir licenças adicionais.
Serviço de campo Dados de demonstração da Gestão de projetos	.snc.wm_ppm_demo	Plug-in de demonstração para Integração de serviços de campo com Gestão de projetos.
Serviço de campo Com Locais de serviço	.snc.fsm_service_locations	Permite que os usuários criem um novo local de serviço a partir da WO/WOT sempre que o local preferencial não existir entre os locais armazenados.
Gestão de serviços de campo - Experiência do cliente	.snc.fsm_customer_experience	Permite que os clientes recebam notificação por SMS para saber o status de suas tarefas de ordem de serviço e também rastrear a localização dos agentes quando eles começam a viajar para o local do cliente.
Serviço de campo - Gestão de prestadores de serviços	fsm_contractor_management	Permite que o portal de gestão de prestadores de serviços ofereça suporte às operações da força de trabalho de terceiros. Este plug-in ativa os plug-ins Gestão de serviços de campo e Base do prestador de serviços.
Inteligência preditiva para Gestão de serviços de campo	.snc.fsm_ml	Permite que os clientes aproveitem algoritmos de aprendizado de máquina para aproveitar seus vários recursos. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 serviços de campo plug-ins e descrições

Nome do plug-in	Plug-in	Descrição
Serviço de campo Capacidade e gestão de reservas	fsm_capacity_management	Oferece capacidades para gerenciar a capacidade da tarefa para grupos e agentes de campo. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes.
sn-fsm-componentes	com.sn_fsm_components	Repositório para armazenar os componentes personalizados do FSM a serem usados na página do UIB Central Dispatch
Gestão de serviços de campo Espaço do expedidor configurável	.snc.uib.fsm_dispatcher_workspace	Fornece os componentes e as páginas do FSM para oferecer suporte aos fluxos do expedidor no Espaço configurável do CSM.
Gestão de serviços de campo Espaço configurável	.snc.uib.fsm_agent_workspace	Fornece os componentes, listas e formulários do FSM para oferecer suporte ao FSM no Espaço configurável do CSM.
Serviço de campo Virtual Agent Conversas	com.sn_fsm.virtualagent	Habilita Serviço de campo para obter respostas rápidas para suas consultas relacionadas ao trabalho, interagindo com um Virtual Agent Por meio do aplicativo para celular Now Agent
Gestão de serviços de campo Virtual Conferencing Integration	fsm_vci	Habilita Serviço de campo para fornecer suporte oportuno aos clientes enquanto estão longe do escritório ou do computador desktop.
Gestão de serviços de campo Gestão de horas de acesso	fsm_access_hours	Habilita Serviço de campo os administradores devem programar tarefas de ordem de serviço com base nas horas de acesso definidas na tarefa.
Serviço de campo Programação de tarefas de vários dias	.snc.fsm_multiday_tasks	Habilita Gestão de serviços de campo os expedidores devem atribuir tarefas de ordem de serviço abrangendo várias entradas de programação a agentes ou equipes dentro de suas horas de trabalho definidas, se estiverem disponíveis durante toda a duração da tarefa.
Gestão de serviços de campo Recomendações de tarefas inteligentes	.snc.fsm_task_recommendations	Melhora a utilização do agente recomendando tarefas para preencher cronogramas 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.

Gestão de serviços de campo plug-ins e descrições

Nome do plug-in	Plug-in	Descrição
Serviço de campo Operações da equipe	fsm_crew_scheduling	Permite que as organizações atribuam o mesmo conjunto de recursos repetidamente a diferentes tarefas.
Serviço de campo Planejamento de território	.snc.fsm_territory_planning	Filtra os territórios com melhor correspondência para uma ordem de serviço ou tarefa para melhor programação da ordem de serviço ou tarefa de ordem de serviço.
Serviço de campo Fornecimento avançado de peças	fsm_advanced_parts_sourcing	Habilita Serviço de campo agentes para solicitar e fornecer várias peças. Os agentes podem receber notificações móveis quando solicitações de peça são feitas por seus colegas. **Nota:** Este plug-in instala vários componentes do sistema, como tabelas, regras de negócios e scripts. Para obter mais informações, consulte Componentes de fornecimento avançado de peças.
Gestão de modelos para Gestão de serviços de campo	.snc.fsm_template_management	Permite que as configurações avançadas dos modelos de ordem de serviço busquem dinamicamente informações para ordens de serviço e criem tarefas independentemente para ordens de serviço.
Gestão da base de instalação do Atendimento ao cliente	com.snc.install_base	Permite que os agentes de atendimento ao cliente rastreiem facilmente os problemas até o produto ou as instâncias corretas desse produto. Associa entidades ascendentes, como interações e casos, a entidades descendentes, como ordem de serviço ou tarefa de ordem de serviço.
Pacote de conteúdo de mineração de processos para FSM	fsm_process_optimization	Mineração de processos para Gestão de serviços de campo cria fluxos de processo de negócios a partir dos dados da tarefa de ordem de serviço em trilhas de auditoria, permitindo que os proprietários de processo executem análises detalhadas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 serviços de campo plug-ins e descrições

Nome do plug-in	Plug-in	Descrição
		e descubram informações de processo para melhorar os resultados de negócios.
Agenda do agente	agent_schedule.snc.agent_schedule	Permite que os agentes de atendimento ao cliente e os técnicos de serviço de campo vejam cronogramas e atribuições de trabalho e também adicionem eventos pessoais, como reuniões ou compromissos.
Agendamentos	com.snc.appointment_booking	Habilita a instalação e a configuração do recurso de reserva de compromisso.
Workbench de atribuições	com.snc.assignment_workbench	Use o workbench para atribuir trabalho a agentes individuais com facilidade para que o trabalho seja feito de forma eficiente e eficaz.
Gestão de serviços Core	com.snc.service_management.core	Adiciona os itens principais da Gestão de serviços que permitem que outros plug-ins relacionados ao serviço funcionem, como Gestão de serviços de campo, Gestão de serviços de instalações e o criador de app personalizado.
Informações de tratamento especial	com.sn_shn	Permite que os usuários exibam rapidamente informações importantes sobre registros.

Tópicos relacionados

Componentes instalados com plug-ins adicionais para Gestão de serviços de campo

Testes de início rápido para Gestão de serviços de campo

Valide isso Gestão de serviços de campo ainda funciona depois que você faz qualquer mudança de configuração , como aplicar um upgrade ou desenvolver uma aplicação. Copie e personalize esses testes de início rápido para aprovar ao usar seus dados específicos da instância.

Os testes de início rápido Gestão de serviços de campo estão disponíveis quando você habilita o plug-in Gestão de serviços de campo (com.snc.work_management). Habilite o plug-in de dados de demonstração (com.snc.work_management.demo) em uma instância de não produção para começar a usar os testes de início rápido disponíveis com seu aplicativo. Ative o plug-in Gestão de prestadores de serviço de campo (com.snc.fsm_contractor_management) para executar os testes relacionados ao prestador de serviço externo. Também é possível modificar os dados existentes e personalizá-los para executar os testes rápidos.

Tradução automática

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

FSM: pacote de testes Gestão de serviços de campo

Teste	Descrição	Versão de lançamento
FSM: criar expedição de qualificação inicial e atribuir tarefa de pedido de trabalho	• Criar um pedido de trabalho. • Iniciar e qualificar um pedido de trabalho. • Expedir um pedido de trabalho. • Atribua uma tarefa de pedido de trabalho a um agente.	Madrid
FSM: fornecimento de peças	• Forneça qualquer peça para o depósito de um agente a partir da tarefa de pedido de trabalho. • Crie uma linha de ordem de transferência para o fornecimento da peça. • Use esta peça para qualquer pedido de trabalho para consumi-la usando a ação **Uso da peça**.	Madrid
FSM: uso de peças	• Forneça qualquer peça para o depósito de um agente a partir da tarefa de pedido de trabalho. • Use esta peça para qualquer pedido de trabalho para consumi-la usando a ação Uso da peça.	Madrid
FSM: questionário	Crie um questionário e o associe a uma tarefa de pedido de trabalho.	Madrid
FSM: configuração do serviço de campo	Verifique se a configuração padrão, como método de atribuição de tarefa, requisito de qualificação, resumo em PDF e capacidade do agente de aceitar ou rejeitar tarefas foi preservada.	New York
FSM: manutenção planejada	Crie um pedido de trabalho de manutenção planejada com intervalo de tempo semanal para manutenção da impressora.	New York

Tradução automática

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

FSM: pacote de testes Gestão de serviços de campo

Teste	Descrição	Versão de lançamento
FSM: configuração de Agendamentos	Verifique se a configuração padrão para reserva de compromisso foi preservada e se o serviço de ponto de venda e o item do catálogo existem no sistema.	New York
FSM: criar cronogramas pessoais ou de trabalho	Crie cronogramas pessoais ou de trabalho para os agentes.	Orlando
FSM: configurações de propriedade de serviço de campo	Verifique se as propriedades do sistema de serviço de campo preservam os valores esperados.	Orlando
FSM: grupos de trabalho	Verifique se os agentes de serviço de campo podem ser adicionados aos grupos de trabalho.	Orlando
FSM: Agendamento dinâmico - atribuição de técnico preferencial com reserva de peças obrigatórias	Com agendamento dinâmico: • O técnico preferencial deve ser escolhido para a atribuição de tarefa. • As peças obrigatórias devem ser reservadas no depósito do agente. **Nota:** Ative o plug-in Dados de demonstração do Customer Service Management.	Paris
FSM: criar cartão de ponto	Verifique se um cartão de ponto foi criado para um agente na tarefa de pedido de trabalho.	Quebec
FSM: criar eventual	Verifique se um eventual foi criado para um agente na tarefa de pedido de trabalho.	Quebec
FSM: empresa prestadora de serviços de integração	Verifique se uma empresa prestadora de serviços está integrada ao grupo de atribuição, ao gerente externo e ao agente externo. **Nota:** Ative o plug-in Gestão de prestadores de serviço de campo.	Quebec
FSM: integração de agente do prestador de serviço pelo gerente externo	Verifique se um gerente de prestador de serviço externo pode integrar agentes externos no portal	Quebec

Tradução automática

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

FSM: pacote de testes Gestão de serviços de campo

Teste	Descrição	Versão de lançamento
	de gerenciamento de prestador de serviço Serviço de campo.	
FSM: gerente de prestador de serviço externo cumpre a tarefa de pedido de trabalho	Verifique se um gerente de prestador de serviços ou um agente consegue realizar a tarefa de pedido de trabalho atribuída.	Quebec
FSM: atribuir tarefa de pedido de trabalho ao grupo de fornecedores	Verifique se uma tarefa de pedido de trabalho está atribuída ao grupo de atribuição externa com base nos critérios definidos, como local da tarefa e parâmetros de configuração.	Quebec
FSM: pausar e retomar a tarefa de pedido de trabalho	Verifique se um agente pode pausar e retomar o trabalho das tarefas de pedido de trabalho.	Rome
FSM: Agendamento dinâmico - Atribuir técnico com habilidades correspondentes	Com o Agendamento dinâmico: verifique se uma tarefa de pedido de trabalho foi atribuída a um técnico que detenha todas as habilidades obrigatórias mencionadas na tarefa.	Rome
FSM: desativação de agente do prestador de serviço pelo gerente externo	Verifique se um gerente de prestador de serviço externo pode desativar agentes externos no portal de gerenciamento de prestador de serviço Serviço de campo.	Rome
FSM: aquisição e uso de ativos de gerente do prestador de serviço externo	Verifique se um gerente do prestador de serviço externo pode realizar estas ações: • Solicitar peças do depósito. • Escolher a peça. • Encerrar a ordem de transferência. • Executar o trabalho usando a peça.	San Diego
FSM: agente do prestador de serviço externo executa a tarefa de pedido de trabalho	Verifique se um agente do prestador de serviço consegue realizar a tarefa de pedido de trabalho atribuída pelo gerente do prestador de serviço externo.	San Diego
FSM: programação de capacidade - atribuir trabalho a agentes de	Verifique se as regras e os valores mencionados na definição de capacidade e no módulo de	Tokyo

Tradução automática

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

FSM: pacote de testes Gestão de serviços de campo

Teste	Descrição	Versão de lançamento
serviço de campo com base na capacidade	atribuição de capacidade são avaliados para atribuir trabalho ao agente com base na capacidade.	
FSM: integração de agente de prestador de serviço externo como gerente adicional do grupo de atribuição externo	Verifique se, ao integrar um agente externo para a empresa prestadora de serviços, você pode atribuir a função de gerente adicional ao agente.	Tokyo
FSM: Espaço do expedidor - atribuir equipes para tarefas de pedido de trabalho que exigem um grupo de agentes para trabalhar nelas	• Verifique se um expedidor com a função de moderador de equipe pode criar uma equipe no Espaço do expedidor. • Verificar que um expedidor com a função de moderador de equipe pode atribuir uma tarefa de pedido de trabalho à equipe planejada no Espaço do expedidor	Tokyo
FSM: a tarefa de pedido de trabalho oferece suporte à programação de tarefas de vários dias	Verifique a funcionalidade de programação de tarefas de vários dias: • Crie registros de pedido de trabalho, tarefa de pedido de trabalho e agenda do agente. • Selecione a opção Atribuir entre entradas de programação na tarefa de pedido de trabalho. • Atribua um agente à tarefa de pedido de trabalho cuja duração seja superior a um dia. • Verifique se a tarefa de pedido de trabalho foi atribuída com sucesso ao agente e a hora de término estimada foi preenchida corretamente.	Tokyo
Verificar a criação de uma ordem de serviço a partir de um caso e a atribuição de uma tarefa de ordem	• Verifique se você consegue criar uma ordem de serviço a partir de um caso.	Xanadu

Tradução automática

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

FSM: pacote de testes Gestão de serviços de campo

Teste	Descrição	Versão de lançamento
de serviço a um agente no espaço configurável do CSM/FSM	• Qualifique a ordem de serviço e verifique se uma tarefa de ordem de serviço foi criada. • Atribua a tarefa da ordem de serviço a um agente e verifique se o agente ao qual a tarefa foi atribuída está atualizado corretamente.	
FSM: Validação do modal de IU unificada de agendamento na plataforma	• Criar ordem de serviço e tarefa de ordem de serviço. • Inicie o calendário de Agendamento sísmico na plataforma. • Verifique isso **Hoje** e. **Semana que vem** opções exibe o calendário correto.	Yokohama
Crie e qualifique uma ordem de serviço e atribua a ordem de serviço do Espaço do expedidor como um expedidor	• Como expedidor, no Espaço configurável do CSM/FSM, vá para **Lista** exibir e criar uma nova ordem de serviço. • Em seguida, como administrador, qualifique a ordem de serviço e verifique se uma tarefa de ordem de serviço foi criada. • Em seguida, como expedidor, atribua a tarefa de ordem de serviço a um Serviço de campo E verifique se o campo Atribuído a está atualizado corretamente.	Yokohama
Clone uma tarefa de ordem de serviço	• No Espaço configurável do CSM/FSM, abra qualquer página de registro de tarefa de ordem de serviço.	Yokohama

Tradução automática

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

FSM: pacote de testes Gestão de serviços de campo

Teste	Descrição	Versão de lançamento
	• Selecione **Tarefa de ordem de serviço clonada** e verifique se uma nova tarefa de ordem de serviço foi criada com todos os detalhes preenchidos a partir da tarefa de ordem de serviço original.	
Crie uma entrada de tempo trabalhado como expedidor ou qualificador	• No Espaço configurável do CSM/FSM, vá para a exibição de lista e crie uma nova ordem de serviço. • Qualifique a ordem de serviço e verifique se uma tarefa de ordem de serviço foi criada. • Selecione **Tempo de registro** , em seguida, preencha a entrada tempo trabalhado e selecione **Salvar** . • Verifique se a entrada de tempo trabalhado foi criada com sucesso.	Yokohama
Sinalize uma tarefa de ordem de serviço do Espaço configurável do CSM/FSM	• No espaço configurável do CSM/FSM, como um usuário com a função de expedidor ou qualificador, vá para a exibição de lista e crie uma nova ordem de serviço. • Qualifique a ordem de serviço e verifique se uma tarefa de ordem de serviço foi criada. • Vá para a tarefa de ordem de serviço que você criou e selecione **Sinalizador** . Verifique se a tarefa de ordem de serviço está sinalizada e se você vê um **Dessinalizador** botão. • Selecione **Dessinalizador** e verificar se a tarefa de ordem de serviço agora	Yokohama

Tradução automática

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

FSM: pacote de testes Gestão de serviços de campo

Teste	Descrição	Versão de lançamento
	não está sinalizada, e o. **Sinalizador** o botão está disponível.	

Tópicos relacionados

Testes de início rápido

Configurar sua força de trabalho

Configurar sua força de trabalho envolve configurar usuários, locais, territórios e outros dados básicos.

Visão geral da configuração

As etapas para configurar sua força de trabalho são:

1. Configure as chaves de API do Google Maps

   Configure as chaves de API do Google Maps para permitir que os usuários exibam mapas na aplicação Gestão de serviços de campo (FSM).

2. Configurar locais e territórios

   Defina locais e territórios específicos pelos quais os usuários ou grupos são responsáveis, permitindo atribuição de tarefas e alocação de recursos eficientes. A configuração eficaz de locais e territórios otimiza as operações da força de trabalho e aumenta a produtividade.

3. (Opcional) Configurando Serviço de campo Com Locais de serviço

   Instale e configure o serviço de campo com locais de serviço para adicionar e verificar locais de serviço sob demanda.

4. Configurar usuários

   Você pode importar usuários usando a configuração assistida ou criar usuários. Você também pode criar grupos de usuários que contenham todas as funções necessárias para cada tipo de usuário e atribuir usuários a esses grupos.

5. (Opcional) Configurando Serviço de campo Planejamento de território

   O Planejamento de território de serviço de campo identifica o território mais correspondente para uma tarefa de ordem de serviço com base nas condições definidas por você. Em seguida, você pode atribuir tarefas ao agente individual ou ao grupo mais bem posicionado para executar uma chamada de serviço com base nos territórios associados.

6. Configurar calendários do agente

   Crie eventos que serão exibidos no calendário do agente. Usuários com a função de administrador de calendário do agente podem executar várias tarefas de configuração de calendário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. (Opcional) Configurando Serviço de campo Operações da equipe

   Crie, modifique e permita que as equipes e seus requisitos concluam tarefas de ordem de serviço que exigem uma equipe de agentes.

8. (Opcional) Configurar capacidades do prestador

   Configure interações com empresas contratadas, seus gerentes e agentes com a Gestão de prestadores de serviços. Além disso, o Mercado de prestadores de serviços permite que você envie a tarefa por push para um mercado quando os agentes internos não estão disponíveis.

9. (Opcional) Configurando Serviço de campo Capacidade e gestão de reservas

   Configure a capacidade de serviço de campo e a Gestão de reservas para gerenciar a distribuição e a atribuição da capacidade de trabalho para tarefas de ordem de serviço.

10. (Opcional) Configuração do Otimização da força de trabalho para Serviço de campo

    Habilite a Otimização da força de trabalho para serviço de campo e defina as configurações para usar as aplicações Programação, Equipes e Coaching.

11. (Opcional) Configurando tabelas desnormalizadas em Gestão de serviços de campo

    Os bancos de dados desnormalizados são habilitados por padrão, eles recolhem informações armazenadas em várias tabelas em uma única tabela. Esse recolhimento de dados relevantes melhora Gestão de serviços de campo tempo de carregamento.

Configurar chaves de API do Google Maps

As chaves de API do Google Maps são essenciais para acessar e utilizar os recursos fornecidos pela plataforma do Google Maps no Gestão de serviços de campo.

Como administrador, você pode configurar chaves de API do Google Maps para os recursos do FSM.

Para controlar o uso do mapa e gerenciar os custos com eficiência, habilite os limites de uso na conta para desativar a API quando o limite for atingido.

Se as chaves de API já estiverem configuradas, navegue até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Mapas do Google** Para inserir as chaves de API.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Google designou a API Places, a API Directions e a API Matriz de distância como serviços legados. As versões mais recentes desses serviços são a API Places (Novo) e a API Rotas. Para obter mais informações, consulte, Mudanças nos descontos por volume automático da plataforma do Google Maps, crédito mensal e serviços em transição para o status Legado .

Você não pode gerar novas chaves de API para esses serviços legados. No entanto, você pode continuar usando esses serviços com as chaves de API existentes. Habilite as novas APIs do Console do Google para continuar usando os serviços de API sem problemas.

Se você criar novas chaves de API do Google após 1 de março de 2025, deverá habilitar as novas APIs do Console do Google e fazer upgrade para uma versão de lançamento compatível para garantir a compatibilidade. Para obter mais informações sobre as versões afetadas, resolução e versões compatíveis, consulte KB2111488 e. KB2112054 .

Visão geral da configuração

As etapas para configurar chaves de API do Google Maps são:

1. Configuração das propriedades do sistema

   Gestão de serviços de campo Requer a configuração do Google Maps para que os usuários exibam mapas e operem recursos de localização corretamente.

2. Definir chaves de API de cliente e servidor

   Serviço de campo Requer a configuração da API do Google Maps para que os usuários operem os recursos de localização corretamente.

Propriedades do sistema do Google Maps no FSM

Gestão de serviços de campo Requer a configuração do Google Maps para que os usuários exibam mapas e operem recursos de localização corretamente.

Antes de Iniciar

Configure a API do Google Maps

Função necessária: wm_admin

Procedimento

Use a tabela a seguir para corresponder os recursos de FSM à navegação de propriedade para habilitar o Google Maps para cálculos de tempo estimado de viagem e distância.

Google Maps APIs para Serviço de campo.

Serviço de campo Requer a configuração da API do Google Maps para que os usuários operem os recursos de localização corretamente.

O Google aloca licenças de API para habilitar o Google Maps. O FSM com geolocalização requer que você configure duas chaves de API para cliente e servidor.

Use a tabela a seguir para corresponder as APIs do Google Maps aos recursos de FSM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Google designou a API Places, a API Directions e a API Matriz de distância como serviços legados. As versões mais recentes desses serviços são a API Places (Novo) e a API Rotas. Para obter mais informações, consulte, Mudanças nos descontos por volume automático da plataforma do Google Maps, crédito mensal e serviços em transição para o status Legado .

Você não pode gerar novas chaves de API para esses serviços legados. No entanto, você pode continuar usando esses serviços com as chaves de API existentes. Habilite as novas APIs do Console do Google para continuar usando os serviços de API sem problemas.

Se você criar novas chaves de API do Google após 1 de março de 2025, deverá habilitar as novas APIs do Console do Google e fazer upgrade para uma versão de lançamento compatível para garantir a compatibilidade. Para obter mais informações sobre as versões afetadas, resolução e versões compatíveis, consulte KB2111488 e. KB2112054 .

Matriz de capacidades do FSM

Capacidade de FSM	Descrição	API do Google Maps correspondente
Geolocalização	As funções de roteamento automático ou expedição automática precisam desta licença ou chave de API JavaScript para calcular estimativas precisas de tempo de viagem. Tempos de condução precisos não podem ser calculados e, em vez disso, são utilizadas estimativas aproximadas ou tempos fixos.	API de Geocodificação
Páginas de Mapas	As páginas de mapa exibem dados da ServiceNow graficamente em uma página de mapa do Google com base nos dados de localização fornecidos.	API JavaScript de mapas
Otimizar rota e Mostrar rota	Os agentes de serviço de campo podem exibir rotas otimizadas para tarefas atribuídas a eles em um determinado dia ou até mesmo o mapa que um cliente vê para rastrear o técnico no caminho para sua casa. Os expedidores de serviço de campo podem exibir rotas de otimização para tarefas atribuídas a membros em seus grupos de atribuição. Os gerentes de serviço de campo podem exibir rotas de otimização para tarefas atribuídas a membros nos grupos que gerenciam.	API Rotas (Anteriormente conhecido como API Matriz de Distância e API Direções)

Tradução automática

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

Matriz de capacidades do FSM

Capacidade de FSM	Descrição	API do Google Maps correspondente
Preenchimento automático de locais	A Gestão de serviços de campo utiliza o recurso Preenchimento automático de locais para habilitar o comportamento de pesquisa autocompletável no campo de pesquisa do Google Maps.	API Places (nova) (Anteriormente conhecida como API de locais)

Para obter mais informações sobre as chaves de API do cliente e do servidor, consulte https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0781917 .

Configurando locais

A gestão de territórios determina, por localização geográfica, o indivíduo ou grupo mais bem posicionado para executar uma chamada de serviço.

A gestão de territórios permite a atribuição de um conjunto de localizações geográficas a um indivíduo ou grupo. Esta atribuição cria um território. A gestão de territórios é baseada em uma hierarquia em que todos os locais são anexados a um local primário. Locais de nível superior não têm um local primário. A Gestão de territórios é ativada automaticamente com Gestão de serviços de campo.

Visão geral da configuração

As etapas para configurar locais são:

1. Adicionando locais

   Você pode adicionar locais individualmente ou executar uma importação em massa usando um arquivo CSV, XLS ou XML.

2. Atribua locais a usuários e grupos de usuários

   A gestão de territórios permite Gestão de serviços de campo os administradores devem atribuir locais a usuários e grupos de usuários.

Tópicos relacionados

Atribua um local a um usuário

Atribua um local a um grupo

Adicionando locais

O local representa uma área geográfica que ajuda os administradores a criar grupos diferentes e atribuir tarefas a esses grupos com base no local.

Os locais são usados para calcular distâncias e tempos de viagem e são usados para determinar qual agente está mais próximo de uma atribuição de tarefa. Defina os locais iniciais de todos os técnicos de serviço de campo e os locais atuais dos ativos no campo. Defina os locais que serão cobertos pelos expedidores e técnicos de serviço de campo em sua organização. Você pode configurar diferentes níveis de locais em uma hierarquia primária-secundária. Você pode adicionar locais individualmente ou executar uma importação em massa usando um arquivo CSV, XLS ou XML. Para obter mais informações sobre como adicionar locais a grupos de usuários, consulte Atribua um local a um grupo.

Tradução automática

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

Tópicos relacionados

Atribua um local a um usuário

Atribua um local a um grupo

Locais em Gestão de serviços de campo

O local representa uma área geográfica que ajuda o administrador a criar grupos diferentes e atribuir tarefas a esses grupos com base no local.

Locais de trabalho

A Gestão de serviços de campo depende de locais definidos para qualificar ordens de serviço e tarefas e atribuir expedidores e agentes. Como parte da configuração da aplicação, você definirá seus locais. Você pode criar grupos de qualificação, expedição e atribuição com base nesses locais.

Tópicos relacionados

Configurando locais

Atribua um local a um usuário

A gestão de territórios permite administradores de gestão de serviços de campo para atribuir locais aos usuários.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Isso cria um território ou um conjunto de locais cobertos por um determinado usuário. A associação ajuda o sistema a determinar quais usuários podem corrigir problemas em locais específicos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Territórios** > **Usuários**.
2. Abra um registro de usuário.
3. Em **Locais cobertos** lista relacionada:
   - Clique em **Editar** para adicionar um local existente ao usuário.
   - Clique em **Novo** para criar um novo local para associar ao usuário.

   A gestão de territórios no nível do usuário não é usada para automações.

Atribua um local a um grupo

A gestão de territórios permite administradores de gestão de serviços de campo para atribuir locais a grupos de usuários.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Isso cria um território ou um conjunto de locais cobertos por um determinado grupo. A associação ajuda o sistema a determinar quais grupos podem corrigir problemas em locais 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.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Territórios** > **Grupos**.
2. Abra um registro de grupo.
3. Em **Locais cobertos** lista relacionada:
   - Clique em **Editar** para adicionar um local existente ao grupo.
   - Clique em **Novo** para criar um novo local para associar ao grupo.

Nota:
Para determinar qual grupo cobre um determinado local, o sistema verifica a hierarquia de local para ver se há grupos atribuídos ao local. Caso contrário, o sistema verifica o nível superior de hierarquia.

Configurando Serviço de campo Com Locais de serviço

Instalar e configurar Serviço de campo Com Locais de serviço para adicionar e verificar locais de serviço sob demanda.

As tarefas a seguir fornecem etapas gerais para configurar o. Serviço de campo Com recurso de Locais de serviço.

Visão geral da configuração

As etapas para configurar Serviço de campo Com os locais de serviço são:

1. Ativar o serviço de campo com o suporte de locais de serviço

   Você pode ativar o plug-in Serviço de campo com suporte a locais de serviço (com.snc.fsm_service_locations) se tiver a função de administrador. A aplicação inclui dados de demonstração e instala plug-ins relacionados, se eles ainda não estiverem instalados.

2. Mapeando um local de serviço para um local primário

   Mapeie um local de serviço para um local primário definindo regras de determinação primária.

3. Defina a opção de validação padrão para locais de serviço

   Defina a opção de validação padrão que será usada ao adicionar locais a uma ordem de serviço ou tarefa de ordem de serviço.

4. Personalize campos para mapear local

   Personalize campos ad-hoc para definir o local apropriado para tarefas de ordem de serviço de pr de ordens de serviço ao adicionar o local usando a interface de mapa.

5. Adicione a funcionalidade Locais de serviço a um item do catálogo de ordem de serviço no Portal de atendimento ao cliente

   Adicione a funcionalidade Locais de serviço a um item do catálogo de tarefas de ordem de serviço ou ordem de serviço para habilitar a capacidade de adicionar um local sob demanda.

6. Defina o limite máximo de locais de serviço adicionados por dia

   Defina o limite máximo de locais de serviço que podem ser adicionados por dia por um usuário externo.

Tradução automática

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

7. Defina o local padrão em um mapa

Defina o local padrão inicial para um local de serviço em um mapa.

Ativar o serviço de campo com o suporte de locais de serviço

Você pode ativar o plug-in Serviço de campo com suporte a locais de serviço (com.snc.fsm_service_locations) se tiver a função de administrador. A aplicação inclui dados de demonstração e instala plug-ins relacionados, se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A ativação do plug-in Serviço de campo com Suporte de locais de serviço (com.snc.fsm_service_locations) ativa os plug-ins Gestão de serviços de campo (com.snc.work_management) e sn-fsm-components (com.sn_fsm_components) se eles ainda não estiverem ativos.

Para obter mais informações, consulte Serviço de campo Componentes de suporte de locais de serviço.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Serviço de campo com suporte a locais de serviço plug-in (.snc.fsm_service_locations usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

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

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

Mapeando um local de serviço para um local primário

Mapeie um local de serviço para um local primário definindo regras de determinação primária.

A determinação primária usa uma regra de negócio que é armazenada no *wm_location_parent_lookup_rule*tabela para mapear um local de serviço para seu local primário. Todos os locais de serviço são mapeados para o local primário correspondente. O sistema verifica a combinação de campos e atribui o local primário a uma ordem de serviço ou tarefa de ordem de serviço.

As regras são executadas na seguinte ordem para determinar um local primário quando um novo local de serviço é adicionado:

Tradução automática

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

1. **CEP** : O local primário correspondente é atribuído quando os valores de um CEP e país correspondem.
2. **CEP mínimo** e. **CEP máximo** : Quando os valores de um CEP e país se enquadram no intervalo mínimo e máximo de CEP definido, o local primário correspondente é atribuído.
3. **Cidade** e. **Estado** : Quando os valores de cidade, estado e país corresponderem, o local primário correspondente será atribuído.
4. **Estado** : Quando os valores de estado e país corresponderem, o local primário correspondente será atribuído.

Nota:
. **País** nome é a seleção padrão para todos os critérios.

Para obter mais informações, consulte Crie regras de determinação primária para locais de serviço .

Tópicos relacionados

Definir locais ad-hoc em ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço

Crie regras de determinação primária para locais de serviço

Crie regras de determinação primária que facilitem a atribuição de um primário a um local de serviço.

Antes de Iniciar
O plug-in de suporte Serviço de campo com locais de serviço deve estar ativo para habilitar a configuração das regras de determinação primária.

Função necessária: wm_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Administração** > **Configuração principal do local de serviço**.
2. Na página Configuração de determinação primária, clique em **Novo** .
3. Escolha o fator determinante para a regra usar e forneça o valor.

   . **País** e. **Primário** os campos são obrigatórios.

   Nota:
   Depois de selecionar o critério de determinação, os outros campos ficam esmaecidos e não podem ser selecionados.

4. Insira **País** nome no campo de texto.
5. Em **Primário** , clique no ícone Pesquisar usando lista ( ) e selecione o local primário na lista de regiões.
6. Clique em **Enviar**.

   Nota:
   Se você adicionar uma regra que já existe em wm_location_parent_lookup_rule uma mensagem de erro é exibida.

Resultado
O local primário está configurado e pode ser associado a um local 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.

Defina a opção de validação padrão para locais de serviço

Defina a opção de validação padrão que será usada ao adicionar locais a uma ordem de serviço ou tarefa de ordem de serviço.

Antes de Iniciar

Defina *sn_fsm_service_loc.max_new_location_per_day*propriedade para limitar a adição de locais de serviço por dia. Para obter mais informações, consulte Defina o limite máximo de locais de serviço adicionados por dia.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Administração** > **Configuração**.
2. Na página Configuração do serviço de campo, navegue até **Complementos** > **Locais de serviço**.
3. Em **Validação** escolha a opção de validação padrão.
   - **Usando o mapa** : Adicione locais usando uma interface do Google Map. Para obter informações sobre como selecionar o local padrão quando o mapa é aberto, consulte Defina o local padrão em um mapa.
   - **Sem mapa** : Forneça detalhes do local para adicionar locais sem mapa. Os detalhes do local serão validados usando *ServiceLocationAddressValidationExtPoint* API.
   - **Nenhuma validação** : Os detalhes do local fornecidos não serão validados.
4. Clique em **Salvar**.

Personalize campos para mapear local

Personalize campos ad-hoc para definir o local apropriado para tarefas de ordem de serviço de pr de ordens de serviço ao adicionar o local usando a interface de mapa.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode personalizar os campos de um local que é adicionado por meio da interface de mapa. Isso permite que você crie e use locais com mais precisão para ordens de serviço.

Por exemplo, você pode personalizar o local para adicionar campos adicionais, como **Sublocalidade** ou **Rua 2** E mapeie-os adequadamente com a localização retornada pela interface do mapa, como a interface do Google Map.

Procedimento

1. Navegue até **Todos** , tipo sys_ux_client_script_include.list E pressione Enter.
2. Na lista Inclusões de Client Script de UX, selecione ResponseHandlerServiceLocation inclusão de script do cliente.
3. No formulário Inclusão de script de cliente de UX, edite **Script** campo para modificar o script.
4. Selecione **Atualizar**.

Resultado

A tabela de localização e os registros serão atualizados de acordo com o local personalizado.

Tradução automática

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

Serviço de campo Componentes de suporte de locais de serviço

Atribuir locais de serviço ad-hoc

Adicione a funcionalidade Locais de serviço a um item do catálogo de ordem de serviço no Portal de atendimento ao cliente

Adicione a funcionalidade Locais de serviço a um item do catálogo de tarefas de ordem de serviço ou ordem de serviço para habilitar a capacidade de adicionar um local sob demanda.

Antes de Iniciar

Função necessária: catalog_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Definições de Catálogo** > **Produtores de Registros**.
2. Selecione o produtor de registro do item do catálogo para o qual você deseja incluir a capacidade de adicionar locais de serviço ad hoc.
3. Na lista relacionada Conjuntos de variáveis, clique em **Editar** .
4. Mover `sn_service_location_variable_set` Para a lista Conjuntos de variáveis.
5. Clique em **Salvar**.

Resultado

Locais ad hoc agora podem ser incluídos na ordem de serviço modificada ou no item do catálogo de tarefas de ordem de serviço.

Defina o limite máximo de locais de serviço adicionados por dia

Defina o limite máximo de locais de serviço que podem ser adicionados por dia por um usuário externo.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Nota:
O limite máximo para criar locais usando o recurso Serviço de campo com locais de serviço é aplicável somente a um usuário com `snc_external` função.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades**.
2. Em **Propriedades de locais de serviço para Gestão de serviços de campo** No formulário Propriedades da Gestão de serviços de campo, insira o limite.
   O valor padrão é 10.
3. Clique em **Salvar**.

Defina o local padrão em um mapa

Defina o local padrão inicial para um local de serviço em um mapa.

Antes de Iniciar

. **Usando o mapa** a opção de validação deve ser definida antes que você possa configurar o local padrão inicial em um mapa. Consulte Defina a opção de validação padrão para locais 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.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Administração** > **Configuração**.
2. Na página Configuração do serviço de campo, navegue até **Complementos** > **Locais de serviço**.
3. Em **Validação** campo, selecione **Usando o mapa** .
4. Escolha o local padrão a partir do qual o mapa será inicializado na lista de locais de renderização inicial.
   - **Local do navegador**
   - **Endereço do ativo**
   - **Endereço do contato/solicitante**
   - **Endereço da empresa**
5. Clique em **Salvar**.

Resultado

O mapa é carregado com o local padrão selecionado.

Configurar usuários

Como administrador, você pode configurar grupos de usuários e usuários individuais. Um usuário é um indivíduo que é membro de seu Serviço de campo e podem acessar sua instância.

Visão geral da configuração

As etapas para configurar usuários são:

1. Configurar grupos de usuários de serviço de campo

   Simplifique a administração de usuários atribuindo funções a grupos de usuários em vez de usuários individuais. Crie grupos de usuários que contenham todas as funções necessárias para cada tipo de usuário e atribua usuários a esses grupos. Os usuários herdam todas as funções atribuídas ao grupo de usuários.

2. Atribua gerentes adicionais a grupos de usuários quando Otimização da força de trabalho para serviço de campo instalado

   Nomeie gerentes adicionais para seus grupos de usuários quando Otimização da força de trabalho para serviço de campo está ativo, garantindo a continuidade do trabalho na ausência de um gerente.

3. Criar um usuário

   Crie um usuário para Serviço de campo organização para várias tarefas e responsabilidades. . Gestão de serviços de campo o usuário pode ser um administrador, um gerente, um agente etc. Cada usuário deve ser adicionado aos grupos de usuários apropriados com as funções e permissões necessárias.

4. Configure um perfil de agente

   Configure turnos, habilidades, cronogramas e atributos de programação para agentes em sua organização.

Tradução automática

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

- Funções instaladas com Gestão de serviços de campo
- Configurando Serviço de campo grupos de usuários

Configurando Serviço de campo grupos de usuários

Gestão de serviços de campo grupos são conjuntos de usuários ou agentes que executam tarefas específicas. Configurar seus grupos de serviço de campo com eficiência permite que você alinhe as habilidades e os recursos certos às tarefas certas.

Existem vários tipos de grupos de usuários que atendem a diferentes capacidades. Os tipos mais comuns incluem grupos de usuários para agentes e expedidores. Esses grupos de usuários são essenciais para organizar e gerenciar as tarefas e responsabilidades dos agentes de serviço de campo.

Além disso, você pode criar tipos de grupo opcionais com base em suas necessidades específicas, incluindo grupos de usuários para iniciadores, gerentes, planejadores de território e muito mais. Por exemplo, você pode criar grupos de usuários para qualificadores implementarem uma etapa de qualificação adicional para revisar e aprovar ordens de serviço. Ao configurar esses grupos, você pode atribuir as funções e usuários apropriados a cada grupo. As funções atribuídas ao grupo são herdadas automaticamente pelos usuários desse grupo, portanto, você não precisa atribuir funções individualmente a cada usuário.

Para obter mais informações sobre funções de serviço de campo, consulte Funções instaladas com Gestão de serviços de campo.

Para obter informações sobre como atribuir uma função a um grupo de usuários, consulte Atribua uma função a um grupo .

O local também desempenha um papel importante na configuração de grupos de usuários de serviço de campo. Isso garante que qualificadores, expedidores e agentes se envolvam somente com tarefas que se alinham aos locais e grupos atribuídos.

Existem algumas práticas recomendadas ao criar grupos:

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

Exemplo de configuração de grupo de usuários.

Configuração do grupo de usuários

Usuário	Localizações	Grupos de Usuários	Funções do grupo de usuários	Relacionamento entre Grupos
Agente1	San Diego	SD Agents	wm_agent	Recebe tarefas de ordem de serviço dos expedidores SD
Agente2	Los Angeles	Agentes DE LA	wm_agent	Recebe tarefas de ordem de serviço

Tradução automática

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

Configuração do grupo de usuários

Usuário	Localizações	Grupos de Usuários	Funções do grupo de usuários	Relacionamento entre Grupos
				dos expedidores DE LA
Agente3	San Jose	Agentes do SJ	wm_agent	Recebe tarefas de ordem de serviço dos expedidores do SJ
Agente4	São Francisco	Agentes SF	wm_agent	Recebe tarefas de ordem de serviço dos expedidores SF
Expedidor 1	San Diego	Expedidores SD	wm_dispatcher	Atribui tarefas de ordem de serviço aos agentes SD
Expedidor 2	Los Angeles	Expedidores DE LA	wm_dispatcher	Atribui tarefas de ordem de serviço aos agentes DE LA
Expedidor 3	San Jose	Expedidores do SJ	wm_dispatcher	Atribui tarefas de ordem de serviço aos agentes SJ
Expedidor 4	São Francisco	Expedidores SF	wm_dispatcher	Atribui tarefas de ordem de serviço aos agentes SF
Qualifiador1	San Jose São Francisco	Qualificadores NorCal	wm_qualifier	Qualifica tarefas de ordem de serviço para expedidores SJ e SF atribuírem a agentes SJ e SF
Qualifiador2	San Diego Los Angeles	Qualificadores SoCal	wm_qualifier	Qualifica tarefas de ordem de serviço para expedidores de SD e LA para atribuir a agentes de SD e LA

Tradução automática

Configurar grupos de usuários para agentes

Configure grupos de usuários para que os agentes executem as tarefas expedidas para locais específicos com as peças e habilidades necessárias para trabalhar na tarefa atribuída.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Gestão de grupo** > **Grupos de Trabalho**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, insira o nome do grupo de usuários.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Clique com o botão direito do mouse e salve.
5. Use as guias a seguir para adicionar informações adicionais ao grupo de usuários do agente.

Opção	Descrição
Funções	Atribua uma ou mais funções da lista de funções disponíveis ao grupo de usuários. Para obter mais informações sobre funções e atribuí-las a grupos de usuários, consulte Funções instaladas com Gestão de serviços de campo e. Assign a role to a group .
Membros do Grupo	Atribua um ou mais agentes da lista de agentes disponíveis ao grupo de usuários. Para obter mais informações sobre como atribuir membros do grupo, consulte Add a user to a group .
Grupos	Crie um grupo de usuários secundário.
Habilidades	Atribua uma ou mais habilidades da lista de habilidades disponíveis ao grupo de usuários. Para obter mais informações sobre como atribuir habilidades, consulte Gerenciar habilidades de serviço de campo e atendimento ao cliente.
Localizações cobertas	Atribua um ou mais locais da lista de locais ao grupo de usuários. Para obter mais informações sobre como atribuir locais a um grupo, consulte Atribua um local a um grupo.
Coberto por grupos de expedição	Se grupos de expedição tiverem sido criados, atribua um ou mais grupos de expedição ao grupo de usuários do agente.
Modelos de produtos	Atribua o equipamento usado pelo grupo.

6. Clique em **Atualizar**.

Configurar grupos de usuários para qualificadores

Crie um grupo de usuários qualificadores para revisar e qualificar ordens de serviço para garantir que as tarefas de ordem de serviço sejam criadas.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Gestão de grupo** > **Grupos de qualificadores**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.
4. Clique com o botão direito do mouse e salve.
5. Use as guias a seguir para adicionar informações adicionais ao grupo de usuários do agente.

Opção	Descrição
Funções	Atribua uma ou mais funções da lista de funções disponíveis ao grupo de usuários. Para obter mais informações sobre funções e atribuí-las a grupos de usuários, consulte Funções instaladas com Gestão de serviços de campo e. Assign a role to a group .
Membros do Grupo	Atribua um ou mais qualificadores da lista de qualificadores disponíveis ao grupo de usuários. Para obter mais informações sobre como atribuir membros do grupo, consulte Add a user to a group .
Grupos	Crie um grupo de usuários secundário.
Localizações cobertas	Atribua um ou mais locais da lista de locais ao grupo de usuários qualificadores. Para obter mais informações sobre como atribuir locais a um grupo, consulte Atribua um local a um grupo.

6. Clique em **Atualizar**.

Configurar grupos de usuários para expedidores

Configure grupos de usuários do expedidor para expedir tarefas para grupos de usuários do agente para atender às necessidades de áreas específicas.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Gestão de grupo** > **Grupos de Expedição**.
2. Clique em **Nova**.

Tradução automática

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

3. No formulário, preencha os campos.
4. Clique com o botão direito do mouse e salve.
5. Use as guias a seguir para adicionar informações adicionais ao grupo de usuários do agente.
   Para obter mais informações sobre funções de serviço de campo, consulte Funções instaladas com Gestão de serviços de campo.

Opção	Descrição
Funções	Atribua uma ou mais funções da lista de funções disponíveis ao grupo de usuários. Para obter mais informações sobre funções e atribuí-las a grupos de usuários, consulte Funções instaladas com Gestão de serviços de campo e. Assign a role to a group .
Membros do Grupo	Atribua um ou mais expedidores da lista de expedidores disponíveis ao grupo de usuá–rios. Para obter mais informações sobre como atribuir membros do grupo, consulte Adicio-ne um usuário a um grupo .
Grupos	Crie um grupo de usuários secundário.
Localizações cobertas	Atribua um ou mais locais da lista de locais ao grupo de usuários do expedidor. Para obter mais informações sobre como atribuir locais a um grupo, consulte Atribua um local a um grupo .
Grupos de atribuição cobertos	Atribua um ou mais grupos de agentes ao grupo de usuários de expedição.

6. Clique em **Atualizar**.

Grupos de usuários adicionais

Você pode configurar outros tipos de grupos de usuários.

Além de configurar grupos de usuários específicos do serviço de campo, você pode configurar grupos de usuários para gerentes e iniciadores. Por exemplo, você pode configurar um grupo de usuários iniciadores para criar uma nova ordem de serviço ou criar uma ordem de serviço a partir de outros tipos de registro, como problema, incidente, mudança ou tarefa de projeto. Para obter mais informações sobre como configurar outros tipos de grupos de usuários, consulte Create a group .

Tradução automática

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

Usuário	Localizações	Grupo de Usuários	Funções do grupo de usuários	Relacionamento do grupo gerente-iniciador
Gerente 1	San Diego	Gerentes de SD	wm_manager	Gerencia iniciadores de SD
Gerente 2	Los Angeles	Gerentes DE LA	wm_manager	Gerencia iniciadores DE LA
Iniciador 1	San Diego	Iniciadores de SD	wm_initiator	Cria ordens de serviço para qualificadores de SD
Iniciador 2	Los Angeles	Iniciadores DE LA	wm_initiator	Cria ordens de serviço para qualificadores LA

Atribua gerentes adicionais a grupos de usuários quando Otimização da força de trabalho para serviço de campo instalado

Quando Otimização da força de trabalho para serviço de campo está ativo, você pode nomear gerentes adicionais para seus grupos de usuários, garantindo a continuidade do trabalho na ausência de um gerente.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wfo.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Otimização da força de trabalho para serviço de campo deve estar ativo para adicionar gerentes adicionais aos grupos de usuários.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de grupos de agentes** > **Gerentes adicionais**.
2. Selecione **Novo**.
3. Em **Grupo de atribuição** , use o ícone de pesquisa para selecionar ou criar um grupo de usuários.
   Certifique-se de que o usuário tenha a função wm_manager. Para obter mais informações sobre como atribuir funções a usuários, consulte Assign a role to a user .
4. Em **Gerente** , use o ícone de pesquisa para selecionar ou criar um usuário.
5. Selecione **Enviar**.
   Você pode atribuir vários gerentes a um grupo de usuários repetindo as etapas para cada gerente.

Configure um perfil de agente

Configure turnos, habilidades, cronogramas e atributos de programação para agentes em sua organização.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Certifique-se de ter criado um usuário e adicionado o usuário ao grupo de usuários apropriado aplicável aos 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.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Configurar um agente adequadamente é essencial para programar e atribuir tarefas aos agentes. Um perfil configurado com precisão garante as responsabilidades certas para cada agente com base em suas habilidades, permissões e disponibilidade.

Gestão de serviços de campo Recursos como Otimização de rota, Planejamento de território, Agendamento dinâmico ou Recomendações de tarefa inteligente consideram os atributos de programação de um agente (tabela Atributos de programação de recursos) do perfil do agente para o dia determinado para otimizar a capacidade e a atribuição de tarefa.

Nota:
Um agente pode acessar e usar Gestão de serviços de campo capacidades baseadas nas funções e permissões configuradas para o agente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de Usuários** > **Usuários**.
2. Selecione um nome de agente.
   A visualização do perfil do agente é exibida.
3. Em **Habilidades** lista relacionada, adicione novas habilidades ou edite habilidades existentes para o agente.

Para	Faça o seguinte
Adicionar novas habilidades	**a.** Selecione **Novo**. **b.** Em **Nome** , insira um nome de habilidade. **c.** Em **Descrição** insira a descrição da habilidade. **d.** Selecione **Enviar**.
Edite habilidades existentes	**a.** Selecione **Editar**. **b.** Adicione habilidades do **Disponível** para **Selecionado** coluna. **c.** Selecione **Save** (Salvar).

   A habilidade selecionada é adicionada ao **Habilidades** lista no perfil do usuário.
4. Adicionar ou atualizar cronogramas do agente.
   a. Em **Cronogramas do agente** lista relacionada, siga um destes procedimentos:
      - Para exibir uma programação do agente, selecione um registro de programação.
      - Para adicionar uma nova programação para o agente, selecione **Novo** .
      - Em **Programação de trabalho do agente** preencha os campos conforme necessário:

Campo	Descrição
Da data	A data de início da programação de trabalho do agente.
Até a data	A data de término da programação de trabalho do agente.
Usuário	Nome 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.

Campo	Descrição
Programação de trabalho	Nome da programação de trabalho.
Tipo	O tipo da programação.

b. Selecione **Enviar** para criar um novo registro, ou **Atualização** para modificar o registro.

5. Adicionar ou atualizar atributos de programação.

a. Em **Atributos da programação de recursos** lista relacionada, siga um destes procedimentos:

- Para exibir, modificar ou excluir atributos de programação do agente, selecione um registro.
- Para adicionar novos atributos de programação para o agente, selecione **Novo** .

Em **Atributos da programação de recursos** preencha ou modifique os campos conforme necessário.

Nota:
Você pode alternar a exibição do perfil de usuário do agente para **Perfil de FSM** ou adicione **Atributos da programação de recursos** lista relacionada ao formulário se ele não aparecer por padrão.

Campo	Descrição
Classificação	Define uma regra de classificação para priorizar os atributos de programação. O registro com a classificação mais alta substitui os outros registros de um intervalo de datas. A classificação padrão é 10.
Padrão	Se selecionado, este atributo de programação será definido como padrão.
Agente	Nome do agente.
Local de início	O local onde o agente começa a trabalhar.
De	A data de início do atributo de programação.
Local de término	O local onde o agente termina o trabalho.
Para	A data de término do atributo de programação.
Viagens fora do horário comercial	Indica se o agente pode viajar fora do horário de trabalho.
Máximo de horas extras de trabalho pós-turno	Hora extra máxima permitida para o agente além do turno programado.
Unidade de distância	A unidade de distância. As unidades disponíveis são: ▪ Milhas ▪ Quilômetros A unidade padrão é **Milhas** .
Tempo máximo de viagem pré-turno	O tempo máximo de viagem permitido antes que o agente inicie o turno programado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Raio máximo de deslocamento	A distância máxima (medida na unidade de distância especificada) do local de início do agente a ser considerada ao atribuir tarefas de ordem de serviço no Espaço do expedidor, no formulário de ordem de serviço ou na programação dinâmica. Uma mensagem de aviso será exibida se a tarefa atribuída estiver fora do raio entre o local da tarefa e o local do agente.
Tempo máximo de viagem pós-turno	O tempo máximo de viagem permitido depois que o agente encerra o turno programado.
Raio máximo de pesquisa da peça	A distância máxima (medida na unidade de distância especificada) do local atual para pesquisar depósitos para solicitar um inventário. O valor padrão é 50 milhas. **Nota:** A tela Mapa do depósito no Now Mobile A aplicação do agente exibe a distância em quilômetros.
Tempo máximo de viagem entre paradas	A duração máxima que o agente pode viajar entre paradas. **Nota:** Esta duração é aplicável para programar e atribuir tarefas com Otimização de programação.
Penalidade de trabalho por hora	A penalidade aplicada para cada hora trabalhada pelo agente durante o horário de trabalho programado. Essa penalidade ajuda a otimizar cronogramas com base no peso de otimização do agente por meio da Otimização de programação.
Penalidade de viagem por hora	A penalidade aplicada para cada hora em que o agente viaja durante as atribuições de trabalho.
Penalidade de hora extra por hora	A penalidade aplicada para cada hora extra em que o agente trabalha durante as atribuições de trabalho.

b. Selecione **Enviar** para criar um novo registro, ou **Atualização** para modificar o registro.

Resultado

O perfil do agente é configurado com os detalhes apropriados.

Gerenciar habilidades de serviço de campo e atendimento ao cliente

Os gerentes de serviço de campo e atendimento ao cliente podem criar ou editar habilidades, atribuir habilidades a agentes e exibir agentes com uma habilidade específica.

Tradução automática

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

Usuários com a função wm_manager (Gestão de serviços de campo) ou sn_customerservice_manager (Gestão de atendimento ao cliente) podem gerenciar as habilidades do agente.

Navegar até **Serviços de Campo** > **Gerente** > **Gerenciar Habilidades** ou **Atendimento ao cliente** > **Gerenciar Habilidades** Para acessar o formulário Gerenciar habilidades. Este formulário exibe uma lista das habilidades disponíveis e os agentes nos grupos de atribuição do gerente.

Cada habilidade na lista Todas as habilidades no lado esquerdo da tela inclui o nome da habilidade e o número de usuários atribuídos a essa habilidade. Cada usuário na seção de usuário no lado direito da tela é representado por um bloco que inclui o nome do usuário, o grupo de atribuição, o endereço e uma lista das habilidades atribuídas no momento.

Neste formulário, os gerentes podem:

- Clique em para criar novas habilidades **Nova habilidade** e adicionando o nome e a descrição da habilidade.
- Edite habilidades existentes clicando no ícone de lápis à esquerda do nome da habilidade.
- Exiba todos os agentes clicando em **Todos os usuários** .
- Exiba os agentes atribuídos a uma habilidade específica clicando no nome da habilidade.
- Atribua uma habilidade a um agente usando os seguintes métodos:
  - Clique em uma habilidade na lista Habilidades e clique em **Atribuir/Remover usuários** . Para adicionar uma habilidade, clique no usuário desejado. O bloco do usuário selecionado fica azul. Para remover uma habilidade, clique em um usuário que já tenha a habilidade atribuída. Se a habilidade for atribuída, o bloco do usuário ficará azul.
  - No bloco do usuário, clique na seta para baixo em **Habilidades** botão. Atribua várias habilidades a um único usuário marcando as caixas das habilidades desejadas.

Há duas habilidades padrão: Habilidade de serviço de campo e habilidade de atendimento ao cliente. Essas são habilidades primárias; outras habilidades criadas pelo gerente são armazenadas nessas habilidades primárias.

Habilidades obrigatórias

Use o recurso de habilidades obrigatórias para identificar todas as habilidades necessárias para que os agentes e técnicos trabalhem em casos de atendimento ao cliente e ordens de serviço de campo e tarefas. Em seguida, atribua casos e tarefas a agentes e técnicos que tenham as habilidades necessárias.

Ao atribuir casos, ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço, as ferramentas de atribuição consideram as habilidades obrigatórias, filtram agentes e técnicos que não têm essas habilidades e classificam os agentes restantes.

- Se agentes com as habilidades obrigatórias estiverem disponíveis, os casos e as tarefas serão atribuídos a esses agentes.
- Se os agentes com as habilidades obrigatórias não estiverem disponíveis, os agentes com outras habilidades não obrigatórias identificadas nos casos e tarefas serão classificados e atribuídos.

Expedidores de serviço de campo (wm_dispatcher), técnicos de serviço de campo (wm_agent), gerentes de atendimento ao cliente (sn_customerservice_manager) e agentes de atendimento ao cliente (sn_customerservice_agent) podem especificar habilidades e habilidades obrigatórias para casos e 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.

Habilidades obrigatórias são um recurso opcional. As habilidades obrigatórias podem ser identificadas no workbench de atribuição. . **Habilidades** , o workbench de atribuição inclui um **Habilidades obrigatórias adicionadas** lista. Os agentes são classificados no workbench com base no número de habilidades que correspondem às habilidades identificadas na lista de habilidades. Se o recurso de habilidades obrigatórias estiver sendo usado, os agentes exibidos serão filtrados pelas habilidades listadas na lista Habilidades obrigatórias adicionadas e classificados pelos outros critérios de correspondência.

Tópicos relacionados

Use o workbench de atribuição

Configurar habilidades obrigatórias

Configure o recurso de habilidades obrigatórias para uso com Customer Service Management E Gestão de serviços de campo.

Habilidades obrigatórias são um recurso opcional incluído com Customer Service Management E Gestão de serviços de campo. Use as etapas abaixo para configurar este recurso com a aplicação desejada.

Configuração do Customer Service Management

Para configurar o recurso de habilidades obrigatórias para uso com Customer Service Management:

- No formulário Caso:
  - Configure o layout do formulário para usar a tabela Habilidades da tarefa [task_m2m_skill].
  - Na tabela Habilidades da tarefa, defina **Obrigatório** campo para **Verdadeiro** identificar habilidades obrigatórias para concluir uma tarefa.

    Nota:
    O formulário Caso deve usar **Habilidades** Ou a tabela Habilidades da tarefa, mas não ambos.

- [Opcional] Para casos existentes que têm dados preenchidos em **Habilidades** No formulário Caso, execute **Migrar habilidades para Habilidade da tarefa M2M** Script para mover esses dados para a tabela Habilidades da tarefa. Por padrão, este script de correção migra as habilidades das entradas existentes nas tabelas Caso, Ordem de serviço e Tarefa de ordem de serviço para a tabela Habilidades da tarefa. Para obter mais informações, consulte Migre habilidades para a tabela Habilidade da tarefa .
- Se você estiver usando workbench de atribuição substitua **Habilidades correspondentes** critérios de correspondência com **Habilidades correspondentes - Suporte a habilidades obrigatórias** critérios de correspondência. Para obter mais informações, consulte Regras de correspondência para atribuição de caso .

Configuração da Gestão de serviços de campo

Para configurar o recurso de habilidades obrigatórias para uso com a Gestão de serviços de campo:

1. Ative a propriedade do sistema `work.management.use.mandatory.skills`.
2. Configure o formulário de ordem de serviço e o formulário de tarefa de ordem de serviço para usar a tabela Habilidades da tarefa [task_m2m_skill].
3. [Opcional] Para ordens de serviço e tarefas existentes que tenham dados preenchidos em **Habilidades** Nos formulários Ordem de serviço e Tarefa de ordem de serviço, execute

Tradução automática

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

Migrar habilidades para Habilidade da tarefa M2M Script para mover esses dados para a tabela Habilidades da tarefa. Por padrão, este script de correção migra as habilidades das entradas existentes nas tabelas Caso, Ordem de serviço e Tarefa de ordem de serviço para a tabela Habilidades da tarefa e as configura como habilidades opcionais. Para obter mais informações, consulte Migre habilidades para a tabela Habilidade da tarefa .

4. Se você estiver usando programação dinâmica, atualize o filtro de tarefa para a configuração de programação dinâmica e substitua o. **Habilidades correspondentes para Agendamento dinâmico** critérios de correspondência com **Habilidades obrigatórias correspondentes para Agendamento dinâmico** critérios de correspondência. Para obter mais informações, consulte Crie um filtro de tarefa .

Para configurar habilidades opcionais, navegue até **Serviços de Campo** > **Administração** > **Configuração**, clique em **Atribuição** e conjunto **A seleção automática de agentes para tarefas requer que eles tenham habilidades** para um dos seguintes:

- Todos - Indica que o agente deve ter todas as habilidades opcionais listadas na tarefa para atribuição de tarefa.
- Alguns - Indica que o agente deve ter pelo menos uma habilidade opcional listada na tarefa para atribuição de tarefa.
- Nenhum - Indica que o agente não precisa ter nenhuma habilidade opcional.

Propriedades do sistema de habilidades obrigatórias

. **Migrar habilidades para Habilidade da tarefa M2M** O script migra habilidades de tarefas existentes para a tabela Habilidades da tarefa [task_m2m_skill]. Configure as tabelas de tarefas incluídas na migração usando *`skills_management.migration`*propriedade do sistema.

O recurso de habilidades obrigatórias adiciona as seguintes propriedades do sistema.

Nota:
Para abrir a tabela Propriedade do Sistema [sys_properties], digite `sys_properties.list` no filtro de navegação.

Propriedades instaladas com o recurso Habilidades obrigatórias

Nome da propriedade	Descrição
work.management.use.mandatory.skills	Habilita o recurso de habilidades obrigatórias e indica que a tabela Habilidades da tarefa [task_m2m_skill] está sendo usada para ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço. • **Tipo** verdadeiro/falso • **Valor-padrão**: falso
skills_management.migration	Lista as tabelas de tarefas a serem migradas para a tabela Habilidades da tarefa [task_m2m_skill] quando um administrador executa o. **Migrar habilidades para Habilidade da tarefa M2M** script. • **Tipo**: lista de seleção • **Valor padrão** : wm_task,customerservice_case,wm_order

Tradução automática

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

Nome da propriedade	Descrição
com.snc.skills_management.task_skill_migrated_tables	Contém uma lista de tabelas para as quais **Habilidades** O campo já foi migrado para a tabela Habilidades da tarefa [task_m2m_skill]. Se o nome da tabela estiver listado nesta propriedade, os dados foram migrados e não serão migrados novamente. • **Tipo**: lista de seleção • **Valor padrão** : nenhum

Migre habilidades para a tabela Habilidade da tarefa

Migrar dados do **Habilidades** Campo para a tabela Habilidades da tarefa para utilizar o suporte de habilidades obrigatórias para executar tarefas em um caso ou ordem de serviço.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A tabela Habilidades da tarefa [task_m2m_skill] armazena habilidades e habilidades obrigatórias.

Na aplicação Customer Service Management, o workbench de atribuição usa a tabela Habilidades da tarefa em vez de **Habilidades** Campo na tabela Caso para exibir agentes com base nos critérios de avaliação para atribuições de tarefa.

Na aplicação Gestão de serviços de campo, as atribuições de tarefa de ordem de serviço feitas usando atribuição automática, programação dinâmica e Espaço do expedidor usam a tabela Habilidades da tarefa em vez de **Habilidades** Campo nas tabelas Ordem de serviço e Tarefa de ordem de serviço para atribuir agentes para atribuições de tarefa.

Procedimento

1. Adicione uma propriedade do sistema com as seguintes configurações.
2. Em **Tipo** , defina o valor como **verdadeiro** .
3. Clique em **Atualizar**.
4. Navegar até **Definição do Sistema** > **Scripts de correção** e execute o. **Migrar habilidades para Habilidade da tarefa M2M** script de correção.
   As habilidades são copiadas para a tabela task_m2m_skill. O nome da tabela da qual as habilidades são copiadas é anexado ao `com.snc.skills_management.task_skill_migrated_tables`propriedade do sistema. Quando o script é executado novamente, ele ignora todas as tabelas das quais as habilidades já foram migradas.

Configurando Serviço de campo Planejamento de território

Serviço de campo O Planejamento de território identifica o território com melhor correspondência para uma tarefa de ordem de serviço com base nas condições definidas por você. Em seguida, você pode atribuir tarefas ao agente individual ou ao grupo mais bem posicionado para executar uma chamada de serviço com base nos territórios associados.

Tradução automática

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

Visão geral da configuração

Como planejador de territórios, você pode configurar e usar territórios em Gestão de serviços de campo por meio dos seguintes procedimentos:

1. Ativar Serviço de campo Planejamento de território

   Você pode ativar o. Serviço de campo Plug-in Planejamento de território (.snc.fsm_territory_planning) para Gestão de serviços de campo se você tiver a função de administrador.

2. Criação de regiões geográficas

   Criar Serviço de campo territórios e suas regiões com base em seus requisitos.

3. Configurar recursos para territórios

   Atribua agentes ou equipes permanente ou temporariamente a um território para que você possa atribuir tarefas a recursos disponíveis para trabalhar no território.

4. Habilite o. Serviço de campo modelo de território

   Habilite o. Gestão de serviços de campo modelo de território para manter um registro de territórios e seus recursos associados, como grupos de expedição, grupos de atribuição e grupos de qualificação.

5. Serviço de campo Propriedades do console de Planejamento de território Use os componentes e as propriedades de planejamento de território para personalizar o fluxo de trabalho com base em seus requisitos.

Para obter mais informações sobre como configurar o planejamento de território no Espaço configurável do CSM/FSM, consulte Configurando Serviço de campo Console de Planejamento de território.

Tópicos relacionados

Gerenciar territórios e agentes no console de Planejamento de território

Serviço de campo Painel do Performance Analytics do território

Ativar Serviço de campo Planejamento de território

Você pode ativar o. Serviço de campo Plug-in Planejamento de território (.snc.fsm_territory_planning) para Gestão de serviços de campo se você tiver a função de administrador. A aplicação inclui dados de demonstração e instala aplicações e plug-ins relacionados, se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

Serviço de campo Planejamento de território requer a instalação de Espaço do expedidor Plug-in (com.snc.uib.fsm_dispatcher_workspace) para acessar o console de Planejamento de território.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ativação de Serviço de campo Planejamento de território ativa Gestão de serviços de campo Plug-ins (com.snc.work_management) e Planejamento de território (com.snc.territory_planning), se ainda não estiverem ativos.

Os itens a seguir são instalados com Serviço de campo Planejamento de território :

Tradução automática

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

- Funções
- Tabelas
- Inclusões de script
- Regras de negócio
- Propriedades
- Regras de consulta

Para obter mais informações, consulte Serviço de campo Componentes de Planejamento de território.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Serviço de campo Planejamento de território plug-in (.snc.fsm_territory_planning usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

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

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

Resultado

. Serviço de campo Quando ativado com sucesso, o plug-in Planejamento de território adiciona o modelo de território padrão, Field_Service_Territories, ao Serviço de campo Dentro da guia Complementos.

Nota:
Você deve ativar o. `Field_Service_Territories`depois de configurar seus territórios para programar tarefas de ordem de serviço com base nos territórios. Para obter mais informações, consulte Habilite o. Serviço de campo modelo de território.

Criação de regiões geográficas

Crie regiões geográficas e atribua-as a territórios para programar e atribuir com eficiência os agentes e equipes mais apropriados para tarefas de ordem de serviço.

Você pode criar três tipos de regiões geográficas para um território. Entender a importância de cada tipo é vital para gerenciar territórios de forma eficaz.

- GeoJSON: O tipo geográfico GeoJSON permite importar um arquivo GeoJSON ou desenhar os limites usando formas como polígonos ou círculos no mapa. É especial porque ajuda a visualizar territórios em um mapa e é essencial para garantir que as tarefas sejam atribuídas aos lugares certos. É como uma ferramenta de mapa que garante que ordens de serviço ou tarefas sejam correspondidas com precisão a áreas geográficas específicas.
- Atributos correspondentes: Defina uma região com base em determinadas características, como cidade, estado, país ou CEP. Por exemplo, você pode criar um

Tradução automática

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

território que inclua todas as tarefas em uma cidade específica ou em um intervalo de CEP específico. Os atributos de correspondência fornecem um método preciso e baseado em critérios para descrever territórios sem a necessidade de mapeamento visual.

- Geografia composta: Defina uma geografia composta combinando ou amalgamando diferentes regiões geográficas em uma única região geográfica abrangente. Isso permite que você crie uma região maior que abrange as áreas combinadas de várias regiões menores.

Criando uma região GeoJSON

Crie uma região GeoJSON importando coordenadas GeoJSON ou desenhando formas diretamente no mapa.

Crie uma região GeoJSON

Crie uma região do tipo GeoJSON.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, sn_fsm_tp.territory_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use o tipo geográfico GeoJSON para acomodar cenários em que informações geoespaciais detalhadas estão disponíveis externamente, permitindo que as organizações incorporem diversos conjuntos de dados geográficos nos processos de planejamento.

Nota:
Para atribuições de tarefas eficazes usando a Otimização de programação, é recomendável usar formas consistentes (como polígonos ou círculos) e evitar sobreposição ou interseção de regiões geográficas para garantir resultados precisos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Planejamento de territórios** > **Região do território**.
2. Em **Regiões geográficas do território** , selecione **Novo** .
3. No formulário, preencha os campos.

Região do território

Campo	Descrição
Nome	Nome da região geográfica.
Tipo de região	Selecione **GeoJSON** .
GeoJSON	Use o formato GeoJSON para codificar uma variedade de estruturas de dados geográficos. GeoJSON é compatível com os tipos de geometria, como polígono, polígono múltiplo e círculo.

4. Selecione **Enviar**.
   A geografia do tipo GeoJSON é criada com base nas coordenadas fornecidas.

Resultado

Depois de criar uma região GeoJSON, conecte-a a um território para gestão de ordem de serviço; o território associado será listado em **Territórios** lista relacionada quando você abre o registro geográfico. A geografia do tipo GeoJSON aparece visualmente no mapa quando seu território é selecionado no console de Planejamento de território.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Vincular a região geográfica a um território. Para obter mais informações, consulte Crie um Serviço de campo território.

Crie uma região GeoJSON no console de Planejamento de território

Desenhe limites no mapa para definir suas áreas geográficas e criar geografias GeoJSON. Essas regiões geográficas não apenas fornecem uma visão clara no mapa, mas também usam o agendamento de tarefas.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Permite que você desenhe interativamente formas, como polígonos ou círculos, diretamente no mapa, simplificando o processo de criação de territórios para atribuição de tarefa eficaz. Se necessário, você pode criar uma geografia baseada em vários polígonos desenhando vários polígonos no mapa. Por exemplo, se a área geográfica de um território contiver água e terra, você poderá selecionar várias áreas de terra espalhadas pelo corpo de água para definir uma geografia do território.

Nota:
Para atribuições de tarefas eficazes usando a Otimização de programação, é recomendável usar formas consistentes (como polígonos ou círculos) e evitar sobreposição ou interseção de regiões geográficas para garantir resultados precisos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Planejamento de territórios** > **Console de Planejamento de território**.
2. No painel Territórios, selecione **Criar território** .
   A página Criar novo território é exibida.
3. No campo Geografia, selecione o ícone Nova região para território ( ) para desenhar uma região geográfica.
4. Selecione o método de desenho.
   - Para desenhar uma região usando um território existente, escolha **Desenhe usando território** E selecione o território desejado na lista no painel Territórios.
   - Para pesquisar uma área no mapa, inserindo um local na barra de endereço Pesquisar, selecione **Desenhar no mapa** .

   Nota:
   Para criar uma região geográfica com base na presença de recursos (agentes, equipes ou ativos), selecione os recursos desejados nas opções de sobreposição exibidas no mapa.

5. Selecione a ferramenta de desenho.
   - Para desenhar uma área de limite ou várias áreas, use o ícone de forma de polígono ( ).
   - Para definir uma região geográfica com um raio específico, use o ícone de forma de círculo ( ).
6. No campo Nome, insira o nome da região geográfica.
   Um script GeoJSON é gerado automaticamente.
7. Clique em **Salvar**.
   A região GeoJSON é criada com base na área selecionada no mapa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Depois de criar uma região GeoJSON, conecte-a a um território para gestão de ordem de serviço; o território associado será listado em **Territórios** lista relacionada quando você abre o registro geográfico. A geografia aparece visualmente no mapa quando seu território é selecionado no console de Planejamento de território.

O que Fazer Depois
Vincular a região geográfica a um território. Para obter mais informações, consulte Crie um Serviço de campo território.

Crie uma região geográfica de atributos correspondentes

Criar uma região geográfica com atributos correspondentes envolve definir regiões geográficas com base em critérios específicos, como cidade, estado, país ou CEP.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os atributos correspondentes fornecem um método preciso e baseado em critérios para descrever regiões geográficas para programação sem a necessidade de aparência visual. É uma maneira de categorizar e agrupar regiões geográficas com base em atributos compartilhados, simplificando o processo de gerenciamento de ordens de serviço ou tarefas dentro desses critérios definidos.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Planejamento de territórios** > **Região do território**.
2. Em **Regiões geográficas do território** , selecione **Novo** .
3. No formulário, preencha os campos.

Região do território

Campo	Descrição
Nome	Nome da região geográfica.
Tipo de região	Selecione **Atributos correspondentes** .

4. Selecione **Enviar**.
5. Abra o registro geográfico para adicionar os atributos correspondentes.
6. Em **Atributos correspondentes** lista relacionada, selecione **Novo** .
   a. Em **Tipo** , selecione uma condição para confinar o limite geográfico. Por exemplo, CEP é igual a.
   b. Em **CEP** insira um cep ou cep.
   c. Em **Cidade** , insira um nome de cidade.
   d. Em **Estado** , insira um nome de estado.
   e. Em **País** , insira um nome de país.

Tradução automática

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

7. Selecione **Atualizar**.
   A região geográfica com atributos correspondentes é criada.

Resultado
Quando associada a um território, esta região exibe as informações do território no **Territórios** lista. Ele não tem aparência visual no mapa quando seu território é selecionado no console de Planejamento de território.

O que Fazer Depois
Vincular a região geográfica a um território. Para obter mais informações, consulte Crie um Serviço de campo território.

Crie uma região composta

Crie uma região composta combinando diferentes regiões geográficas em uma exibição única e poderosa para um planejamento eficiente. Você pode simplificar tarefas e otimizar recursos usando uma região composta.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A geografia composta combina geografias menores em uma maior e mais impactante. Por exemplo, você pode usar a geografia composta se tiver criado três ou mais regiões menores e agora quiser uni-las em uma geografia maior.

Procedimento
1. Abra a plataforma de planejamento de território ou o console de planejamento de território com base em sua função.
   - Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Planejamento de territórios**.
   - Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Planejamento de territórios** > **Console de Planejamento de território**.
2. Siga um dos procedimentos a seguir.

3. No formulário, preencha os campos.

Região do território

Campo	Descrição
Nome	Nome da região geográfica.
Tipo de geografia	Selecione **Região composta** .
Região composta	Selecione as regiões geográficas que você deseja incluir em uma região composta. **Nota:** Você pode escolher até 10 regiões geográficas GeoJSON. Evite selecionar uma região composta ou uma região com atributos correspondentes em outra região composta.

Tradução automática

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

4. Selecione **Enviar**.
   A região composta é criada.

Resultado
A região composta abrange todas as latitude, longitude e pontos geográficos contidos nas regiões selecionadas. Associe a região composta a um território para gerenciar tarefas de ordem de serviço no console de Planejamento de território. A geografia aparece visualmente no mapa quando seu território é selecionado no console de Planejamento de território.

O que Fazer Depois
Vincular a região geográfica a um território. Para obter mais informações, consulte Crie um Serviço de campo território.

Edite uma região geográfica

Edite os limites ou formas de uma região geográfica de território existente em um mapa.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Planejamento de territórios** > **Console de Planejamento de território**.
2. Localize o cartão de território para o qual você deseja editar a região geográfica e selecione Mais opções (ícone).
3. Selecione **Editar região** .
4. Modifique a região com base no tipo de região.
   - Para editar uma região GeoJSON no console Planejamento de território, selecione a região no mapa e modifique os limites. Para obter mais informações, consulte Crie uma região GeoJSON no console de Planejamento de território.
   - Para editar uma região geográfica criada usando atributos correspondentes, selecione **Atributos correspondentes** e selecione **Adicionar** . Para obter mais informações, consulte Crie uma região geográfica de atributos correspondentes.
   - Para editar uma região composta, consulte Crie uma região composta.
5. Depois de editar a região geográfica, você pode ver **Salvar** ou **Salvar como novo** dependendo do número de territórios relacionados e de suas permissões administrativas.
   Se você gerenciar apenas um território relacionado, é melhor salvar as mudanças no registro existente, pois isso afeta somente esse território específico. No entanto, se você gerencia vários territórios ou não tem permissão de gestão para todos os territórios relacionados, é recomendável criar um registro para evitar afetar outros territórios.
   - Selecione **Salvar** para modificar a região geográfica existente.
   - Selecione **Salvar como novo** para criar uma região geográfica para o território preservando a anterior.

   Nota:
   Se ambos os botões estiverem disponíveis, você poderá escolher entre salvar as modificações na região existente ou criar uma.

   Depois de fazer sua seleção, as mudanças são salvas e a região geográfica do território é atualizada de acordo.

Tradução automática

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

Crie um Serviço de campo território

Crie territórios para otimizar a programação de agentes e grupos. Mapeando esses territórios para o modelo de território, você pode manter um registro da configuração do território, garantindo uma gestão eficiente.

Antes de Iniciar

Você deve configurar uma região geográfica de território antes de começar a criar um território. Para obter mais informações, consulte Crie uma região GeoJSON no console de Planejamento de território.

Função necessária: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Configure uma região geográfica de território antes de criar territórios. Um território é definido por sua área geográfica e você pode organizar vários territórios em uma hierarquia. O território de nível mais alto serve como o território primário, cobrindo áreas geográficas dentro dele como territórios secundários. Por exemplo, você pode criar um território primário, Califórnia e seus territórios secundários: São Francisco, Los Angeles, San Jose e Santa Clara.

Ao criar um novo território, você tem a opção de copiar um registro de território existente com valores modificados selecionando **Inserir e permanecer** opção.

Procedimento

1. Abra a plataforma de planejamento de território ou o console de planejamento de território.
   - Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Planejamento de territórios** > **Territórios** > **Novo(a)**.
   - Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Planejamento de territórios** > **Console de Planejamento de território** > **Criar território**.
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário de território

Campos	Descrição
Nome	Nome do território.
Descrição	Descrição do território.
Primário	Nome do local primário do território para criar uma hierarquia de território. Se nenhum território primário for especificado, este território servirá como o território de nível mais alto (primário). **Nota:** O gerente de território só pode criar territórios secundários para seus territórios.
Classificação	Defina uma regra de classificação para priorizar territórios para atribuição de tarefa (ordem decrescente).
Cor	Insira o código hexadecimal ou o seletor de cores para selecionar a cor. Isso ajuda a destacar 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.

Campos	Descrição
	território no mapa no console de Planejamento de território. **Nota:** Este campo se torna opcional quando o território selecionado é criado usando a geografia de atributos correspondentes e o território selecionado é um território de não atribuição.
Modelo	Nome do modelo de território para o qual este território será mapeado. Este campo é definido automaticamente como o padrão **Field_Service_Territories** modelo de território.
Território de atribuição	Marque a caixa de seleção para converter o território em um território de atribuição, permitindo que você adicione grupos de atribuição e agentes de serviço de campo a ele. **Nota:** Um território de atribuição inativo não está qualificado para programação e não aparece em Espaço do expedidor.
Limite agregado da programação do agente	O número de dias até os quais os detalhes da programação do agente estão disponíveis e a programação agregada do agente é usada para atribuições de tarefa quando a capacidade é definida pela programação agregada do agente. Além dos dias limite, a capacidade definida de base é utilizada para gestão de capacidade e atribuições de tarefas. **Nota:** ◦ Este campo está disponível somente para território de atribuição. ◦ . **Programação agregada do agente** Não se aplica no dia em que a capacidade é definida (dia 0). Sempre se aplica a partir do dia seguinte (Dia 1) após a definição da capacidade até o dia ou data limite.
Data limite da agenda do agente agregada	A data até a qual os detalhes da programação do agente estão disponíveis e a programação agregada do agente é usada para atribuições de tarefa quando a capacidade é definida pela programação agregada do agente. Além da data limite, a capacidade definida

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	de base é utilizada para gestão de capacidade e atribuições de tarefas. **Nota:** ○ Este campo está disponível somente para território de atribuição. ○ Se os dias e a data de corte da programação agregada do agente forem especificados, somente a data de corte da programação agregada do agente será considerada para alocação de capacidade e atribuições de tarefa.
Região	Adicione o nome da área geográfica definida para este território. **Nota:** Este campo é opcional para um território de não atribuição.
Ativo	Indique se o território está disponível para programação. **Nota:** Um território inativo não está qualificado para programação e não aparece em Espaço do expedidor.

3. Selecione **Save** (Salvar).
   O território é criado.

Resultado

Ao acessar um registro de território, as listas relacionadas exibidas dependem de ele ser categorizado como tipo de atribuição ou não atribuição. Territórios de não atribuição permitem a adição de gerentes e territórios secundários exclusivamente. No entanto, os territórios de atribuição permitem adicionar gerentes, grupos de qualificação, grupos de expedição, grupos de atribuição, agentes, territórios secundários, atribuição de capacidade e equipes. Esses territórios de atribuição são considerados especificamente no contexto da gestão de ordens de serviço.

O que Fazer Depois

Configurar recursos para territórios

Configurar recursos para territórios

Vincule-os a grupos para configurar recursos para territórios sem esforço.

Esses grupos, que consistem em qualificadores, expedidores, agentes e equipes, trabalhar em conjunto para atribuir tarefas com eficiência. Seja atribuir um agente individual ou uma equipe inteira, o fluxo lógico garante que as tarefas sejam enviadas para os membros do território ativos mais adequados para o 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.

Atribua grupos a um território

Atribua grupos de qualificadores, expedidores, agentes e equipes a territórios para otimizar a alocação de recursos para tarefas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_fsm_tp.territory_planner, sn_fsm_tp.territory_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode adicionar grupos de qualificação ou expedição somente a um **Território de atribuição** . Quando você adiciona um grupo a um tipo de atribuição de território, o sistema atualiza automaticamente os grupos de atribuição relevantes, adicionando os membros do grupo ao território.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Planejamento de territórios** > **Console de Planejamento de território**.
2. No painel Territórios, selecione o território desejado.
   O registro do território é exibido.
3. Selecione **Grupos de qualificação** ou **Grupos de expedição** e clique **Adicionar** .
4. No formulário, preencha os campos.

Criar novo grupo de territórios

Campos	Descrição
Grupo	Insira o nome do grupo responsável pela qualificação e expedição de ordens de serviço ou tarefas.
Tipo de associação	Escolha o tipo de associação, primário ou secundário. Determina a prioridade das atribuições se o grupo fizer parte de vários territórios. Por exemplo, atribua uma associação primária ao grupo para um território e uma associação secundária para outro. **Nota:** Este campo é avaliado somente para grupos de atribuição.
Território	Insira o nome do território a ser mapeado para o grupo.
Ativo	Opção para indicar se o grupo está disponível para programação.

5. Selecione **Save** (Salvar).
   Um grupo é adicionado ao território.

Resultado

Quando um grupo de qualificação ou expedição é adicionado a um território, o sistema atualiza automaticamente os grupos de atribuição associados, adicionando os membros do grupo ao território. Seja uma qualificação ou um grupo de expedição, o sistema os exibe

Tradução automática

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

nas respectivas listas relacionadas, simplificando o processo de referência ao lidar com territórios.

Adicionar agentes a um território

Adicione agentes diretamente a um território sem adicioná-los aos grupos de atribuição. Permite que os agentes comecem a trabalhar em tarefas imediatamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_fsm_tp.territory_resource_manager, sn_fsm_tp.territory_edit_resource_allocation

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Você pode adicionar agentes ao território, mesmo que o grupo de atribuição dele não seja adicionado ao território.
- Os agentes podem trabalhar em um território pela duração especificada.
- Você pode definir várias associações para o mesmo agente se elas não estiverem sobrepondo as mesmas datas de início e término.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Territórios**.
2. Na lista de territórios, abra o território para o qual você deseja atribuir agentes.
3. Na lista relacionada das associações do agente, selecione **Novo** .
4. No formulário, preencha os campos.

Associação do território

Campos	Descrição
Território	Nome do território.
Tipo de associação	Tipo de agente para território, como agente primário ou secundário.
Usuário	Nome do agente.
Equipe	Nome da equipe. **Nota:** Este campo aparece quando o plug-in Operações da equipe de serviço de campo (com.snc.fsm_crew_scheduling) está ativado.
De	Em vigor a partir da data em que o agente começará a trabalhar no território.
Para	Vigente até o momento para um agente encerrar o trabalho no território.

5. Selecione **Enviar**.
   O agente é adicionado diretamente a um território pela duração especificada.

Tradução automática

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

Os agentes aparecem no **Associações de agentes** lista relacionada quando você abre o registro de território. Os expedidores podem atribuir tarefas manual ou automaticamente aos agentes associados ao território.

Adicione equipes a um território

Adicione equipes diretamente aos territórios, permitindo que os membros de seus territórios ingressem nas equipes instantaneamente e lidem com tarefas imediatamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para trabalhar com equipes em territórios, você precisa ativar o plug-in Operações da equipe de serviço de campo (com.snc.fsm_crew_scheduling).

Estas são as duas maneiras de criar equipes:

1. Manual: Você pode escolher agentes de qualquer território do qual seja membro para formar uma equipe. É como montar sua própria equipe para um trabalho específico.
2. Automático: A programação dinâmica lida com a criação automática da equipe. Quando a programação dinâmica é selecionada como um método de programação, o sistema pode criar equipes por conta própria quando elas são necessárias, economizando tempo e esforço. Isso é feito ao extrair agentes do território vinculado à tarefa de ordem de serviço específica, garantindo que as pessoas certas sejam atribuídas ao trabalho certo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Territórios**.
2. Na lista de territórios, abra o território para o qual você deseja atribuir equipes.
3. Atribua uma equipe para o território.
   - Selecione uma equipe existente.
   - Selecione para criar uma nova equipe **Novo** na lista relacionada associações da equipe.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Equipe

Campo	Descrição
Nome	Nome da equipe.
Descrição	Descrição da equipe.
Líder	Nome do líder da equipe.
Tamanho	Número total de agentes, incluindo o líder, na equipe.
Agendamento	Horas de trabalho da equipe.
Local	Localização da equipe.
Raio máximo de viagem	Raio na unidade de distância selecionada (milhas ou quilômetros).
Unidade de distância	Unidade de distância percorrida em milhas ou quilômetros

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Opção para indicar se a equipe está disponível para seleção ao atribuir uma tarefa de ordem de serviço à equipe.
De	Em vigor a partir da data em que a equipe começará o trabalho.
Para	Vigente até a data atual para a equipe encerrar o trabalho.

5. Selecione **Enviar**.
   A equipe é adicionada diretamente a um território pela duração especificada.

Resultado
A equipe se torna visível em **Associações da equipe** lista relacionada do registro de território.

O que Fazer Depois
Os expedidores podem atribuir equipes a tarefas de ordem de serviço. Para obter mais informações, consulte Atribuir tarefas de ordem de serviço às equipes.

Adicionar agentes sugeridos a um território

Exiba agentes sugeridos de um território específico e adicione-os diretamente a um território.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager

Procedimento
1. Navegar até **Espaços** > **Espaço configurável de CSM/FSM**.
2. Clique no ícone Listas ( ).
3. Em **Territórios de serviço de campo** , selecione **Todos** .
4. Clique no território para o qual você deseja exibir os agentes sugeridos e adicioná-los ao território.
   O registro de território aparece em uma nova guia.
5. Clique no ícone Agentes sugeridos ( ).
   . **Membros disponíveis** a lista aparece com os agentes sugeridos.
6. Selecione **Adicionar** no cartão do agente.
   A mensagem aparece quando o usuário foi adicionado ao território.
7. Selecione **Save** (Salvar).
   O agente é adicionado ao território e aparece em **Associações de agentes** guia.
8. Defina a duração do trabalho para os agentes.
   a. Em **Associações de agentes** abra o registro do agente.
   b. Selecione **Cronogramas do agente** e clique **Novo** .
   c. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

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

Programação de trabalho do agente

Campos	Descrição
Da data	Data de início da duração do trabalho do território.
Até a presente data	Data de término da duração do trabalho do território. Para obter mais informações, consulte `sn_fsm_tp.territory_membership_override_to_date` Serviço de campo Propriedades do console de Planejamento de território.
Usuário	Nome do agente.
Programação de trabalho	Selecione a programação de trabalho. Por exemplo, das 8 às 5 horas.
Tipo	Selecione **Trabalho primário** para agente como contato primário para o território selecionado.

d. Selecione **Save** (Salvar).
A duração do trabalho do agente é especificada para o território.

Adicionar gerentes a um território

Adicione gerentes e forneça acesso a um território para gerenciar um território ou gerenciar recursos de um território atribuído.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_fsm_tp.territory_planner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode adicionar diferentes tipos de gerentes a um território:

- Gerente primário: O gerente primário é os gerentes permanentes de um território dedicado.
- Gerente secundário: O gerente secundário pode melhorar e gerenciar o território quando o gerente primário não está disponível.
- Gerente de território: O gerente de território pode acessar e gerenciar todos os territórios.
- Gerente de recursos: O gerente de recursos tem acesso restrito somente para gerenciar recursos e criar territórios secundários no território atribuído.

Para entender a diferença entre os tipos de gerente e seus direitos de acesso, consulte Gerenciar territórios e agentes no console de Planejamento de território e. Serviço de campo Componentes de Planejamento de território.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Territórios**.
2. Na lista de territórios, abra o território ao qual você deseja atribuir gerentes.
3. Na lista relacionada dos gerentes de território, selecione **Novo** .
4. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

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

Gerente de território

Campos	Descrição
Território	Nome do território.
Tipo de associação	Tipo de gerente para o grupo, gerente de território ou gerente de recursos, que define o acesso e a prioridade para atribuições em um território. **Nota:** Você pode adicionar um gerenciador de recursos somente por uma duração especificada.
Gerente	Nome do gerente.
Primário	Opção para indicar se o gerente é dedicado principalmente a todas as atividades no território. **Nota:** Não selecione a opção se quiser adicionar um gerente secundário por uma duração especificada.
De	Gerencie território a partir da data selecionada.
Para	Gerencie território até a data selecionada.

5. Selecione **Enviar**.
   O gerente é adicionado ao território e pode acessar o console de Planejamento de território para gerenciar o território atribuído e os territórios secundários relacionados.

Resultado

O gerente aparece em **Gerentes de território** lista relacionada quando você abre o território.

Modifique a associação de recursos de agentes ou equipes associadas a um território

Modifique a associação de território de agentes ou equipes para disponibilizá-los para trabalhar em um território por um determinado período, definir sua prioridade ao atribuir tarefas ou marcá-los como inativos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Todos os recursos do agente e da equipe no grupo de atribuição associado a um território estão disponíveis para trabalhar nesse território por padrão. Você pode modificar sua associação tornando-os inativos para evitar atribuir tarefas a eles ou definir o tipo de associação do território como primário ou secundário. Recursos com associação primária são priorizados em relação aos recursos com associação secundária ao atribuir 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.

Nota:

- Você pode personalizar a associação de qualquer recurso, independentemente do grupo de atribuição e do território de atribuição.
- Você deve ativar o plug-in Operações da equipe de serviço de campo para exibir e personalizar a associação da equipe. Para obter mais informações, consulte Ativar Serviço de campo Operações da equipe.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Planejamento de territórios** > **Console de Planejamento de território**.
2. No painel Territórios, selecione o território.
   O registro do território é exibido.
3. Modifique a associação desejada.
   - Para modificar a associação do agente, selecione **Associação do agente** guia.
   - Para modificar a associação da equipe, selecione **Associação da equipe** guia.
4. Selecione **Adicionar**.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário Substituição de associação do território

Campos	Descrição
Território	Nome do território. Este campo é definido automaticamente para o território do qual o agente ou a equipe é membro.
Usuário	Nome do agente cuja associação você deseja mudar. Este campo está disponível somente quando uma equipe não está selecionada em **Equipe** campo.
De	Data a partir da qual o recurso está disponível para trabalhar no território.
Ativo	Opção para indicar se o recurso está disponível para trabalhar no território.
Tipo de associação	Tipo de associação do recurso, primário ou secundário. Por exemplo, se um recurso fizer parte de dois territórios simultaneamente, atribua uma associação primária ao recurso para o território um e uma associação secundária para o outro território.
Equipe	Nome da equipe cuja associação você deseja mudar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	Este campo está disponível somente quando um agente não está selecionado em **Usuário** campo.
Para	Data até a qual o recurso está disponível para trabalhar no território.

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

Resultado
A disponibilidade e a associação do agente ou da equipe são modificadas.

Habilite o. Serviço de campo modelo de território

Ative o modelo de território para exibir o. **Território** campo no formulário de tarefa de ordem de serviço para que a tarefa possa ser atribuída a um agente ou equipe associada ao território selecionado. O modelo de território mantém um registro de territórios mapeados para ele.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_fsm_tp.territory_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Ative o. Serviço de campo Planejamento de território plug-in (.snc.fsm_territory_planning). Para obter mais informações, consulte Ativar Serviço de campo Planejamento de território.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Planejamento de territórios** > **Modelo de território**.
2. Abra o modelo de território Field_Service_Territories.
3. Marque a caixa de seleção **Ativo**.
4. Clique em **Atualizar**.

Resultado
Depois de ativar o. Serviço de campo modelo de território com sucesso, o. **Território** o campo é adicionado ao formulário de tarefa de ordem de serviço. Ele permite atribuir tarefas a agentes ou equipes a territórios específicos.

Os filtros de calendário do agente com base em territórios no Espaço do expedidor e **Tipo de qualificador para Otimização de programação** a propriedade do sistema é definida automaticamente como **Território** . Para obter mais informações, consulte Propriedades Schedule Optimization.

Além disso, com `sn_fsm.use_query_rules`se a regra de consulta estiver ativa, os agentes, expedidores e qualificadores poderão exibir as tarefas de ordem de serviço se forem criadas em seus territórios, garantindo a segurança dos dados.

Configuração do Serviço de campo Eficiência do agente

Configurar Serviço de campo Eficiência do agente para definir Eficiência do agente os critérios e valores para agentes e calculam com mais precisão a duração do trabalho de uma tarefa de ordem de serviço ou combinação de 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.

Serviço de campo a eficiência do agente é o ritmo em que um agente pode concluir um tipo de tarefa de ordem de serviço. Os valores para Eficiência do agente para eficiência, os critérios variam de 0 a 2, em que um valor de 1 significa que o agente conclui essas tarefas dentro do intervalo de tempo padrão. Um valor acima de 1 sugere que o agente conclui essas tarefas mais rápido do que a média, enquanto um valor abaixo de 1 indica que o agente leva mais tempo do que o tempo típico necessário para concluir a tarefa. Serviço de campo A eficiência do agente para um agente pode ser definida para vários critérios.

Serviço de campo A eficiência do agente usa a seguinte fórmula para calcular a duração estimada do trabalho com base na duração planejada do trabalho e na eficiência do agente:

`Duração estimada do trabalho: Duração planejada do trabalho/Eficiência do agente`

Objetivo Certifique-se de que o agente mais adequado seja atribuído à tarefa, considerando a eficiência dos agentes para essas tarefas específicas e estime com precisão a duração do trabalho.

Suponha que haja duas tarefas de ordem de serviço qualificadas prontas para serem expedidas, uma para reparo de laptop e outra para instalação de máquina de RM.

Tabela de eficiência do agente :

Técnico	Critério de eficiência do agente	Eficiência do agente	Duração planejada para o trabalho	Duração de trabalho estimada
Dirigido por Anthony Roy	Instalação da máquina de RM	0,5	60 minutos	120 minutos
Cindy Lisa	Reparo do laptop	0,6	60 minutos	100 minutos
Cindy Lisa	Instalação da máquina de RM	0,8	60 minutos	75 minutos
Alisa Chinoy	Reparo do laptop	0,8	60 minutos	75 minutos
Dirigido por Ray William	Reparo do laptop	1.2	60 minutos	50 minutos
Dirigido por Alex Ray	Reparo do laptop	1	60 minutos	60 minutos

Explicação : Para a tarefa de ordem de serviço de reparo de laptop, o técnico mais adequado é Ray William, porque esse técnico conclui esse tipo de tarefa 10 minutos antes da duração planejada do trabalho.

Para a tarefa de instalação da máquina de ressonância magnética, a técnica mais adequada é Cindy Lisa.

Visão geral da configuração

As etapas para configurar Serviço de campo Eficiência do agente:

1. Ativar Serviço de campo Eficiência do agente

   Ativando o. Serviço de campo Eficiência do agente(com.snc.fsm_agent_efficiency) requer a função de administrador.

2. Criar ou modificar Eficiência do agente critérios

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Atribua um Eficiência do agente valor para os agentes
4. (Opcional) Crie ou modifique um Eficiência do agente regra de determinação
5. (Opcional) Configure Serviço de campo Eficiência do agente Com Agendamento dinâmico para atribuir tarefas automaticamente aos agentes. Para obter mais informações, consulte Configuração do Agendamento dinâmico.
6. (Opcional) Configure Serviço de campo Eficiência do agente Recomendações de tarefa inteligente para recomendar a tarefa mais adequada para um agente com base na eficiência. Para obter mais informações, consulte Configurar recomendações de tarefa inteligente.
7. (Opcional) Configure Serviço de campo Eficiência do agente com Schedule Optimization identificar, programar e atribuir tarefas ao agente mais apropriado com base na eficiência do agente e em uma duração estimada precisa. Para obter mais informações, consulte Configuração da Schedule Optimization.

Tópicos relacionados

Serviço de campo Eficiência do agente

Ativar Serviço de campo Eficiência do agente

Você pode ativar o. Serviço de campo Eficiência do agente plug-in (com.snc.fsm_agent_efficiency) se você tiver a função de administrador. A aplicação inclui dados de demonstração e instala plug-ins relacionados, se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

Para adquirir uma assinatura, entre em contato com o seu gerente de contas ServiceNow. Quando você compra uma assinatura, determinados plug-ins são ativados automaticamente. Se um plug-in pago não for ativado automaticamente, você poderá ativá-lo manualmente na lista Todas as aplicações em sua instância.

Nota:

Antes de comprar uma assinatura, você pode avaliar o recurso em uma instância de não produção sem custos, solicitando-o em Now Support Catálogo de serviços.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Serviço de campo Eficiência do agente:

- Plug-ins
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Componentes do Serviço de campo Eficiência do agente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Serviço de campo Eficiência do agente plug-in (com.snc.fsm_agent_efficiency) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

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

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

Tradução automática

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

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

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

Criar ou modificar Eficiência do agente critérios

Criar ou modificar Serviço de campo Eficiência do agente critérios para avaliar a eficiência do agente e calcular a duração do trabalho de uma tarefa de ordem de serviço.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin, wm_dispatcher

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Eficiência do agente** > **Critérios de eficiência do agente**.
2. Crie um novo critério ou atualize um critério existente.
   - Para criar um novo critério, selecione **Novo** .
   - Para modificar um critério, selecione seu nome.
3. No formulário, preencha ou modifique os campos.

Eficiência do agente critério

Campo	Descrição
Nome	Nome do Eficiência do agente critério.
Tabela de tarefas	Tabela para a qual o critério é criado. Este valor deve ser Tarefa de ordem de serviço [wm_Task].
Ativo	Opção para ativar o critério.

4. Selecione **Enviar**.

Resultado
. Eficiência do agente o critério foi criado ou as modificações salvas.

O que Fazer Depois
Crie ou modifique um Eficiência do agente regra de determinação

Atribua um Eficiência do agente valor para os agentes

Atribua um Serviço de campo Eficiência do agente valor de critérios e eficiência para que os agentes calculem com mais precisão a duração do trabalho.

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** > **Eficiência do agente** > **Valores de eficiência do agente**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Eficiência do agente valor

Campo	Descrição
Agente	Nome do agente.
Critérios de eficiência do agente	Eficiência do agente critério.
Eficiência	Eficiência do agente valor que varia de 0 a 2.
Ativo	Opção para ativar . Eficiência do agente critério e seu valor.

4. Selecione **Enviar**.
5. **Opcional:** Para exibir o registro, navegue até **Tudo** > **Eficiência do agente** > **Valores de eficiência do agente**.

Resultado

. Eficiência do agente o valor é atribuído ao agente.

Crie ou modifique um Eficiência do agente regra de determinação

Crie ou modifique um Eficiência do agente regra de determinação para tarefas de ordem de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin, wm_dispatcher

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um Eficiência do agente A regra de determinação atribui automaticamente critérios de eficiência do agente a uma tarefa de ordem de serviço qualificada. Recomendação de tarefa inteligente usos Eficiência do agente regras de determinação para recomendar as tarefas mais adequadas para um agente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Eficiência do agente** > **Regras de determinação da eficiência do agente**.
2. Criar ou modificar uma regra de determinação.
   - Para criar uma nova regra, selecione **Novo** .
   - Para modificar uma regra, selecione o nome dela.
3. No formulário, preencha ou modifique os campos.

Regra de determinação da eficiência do agente

Campo	Descrição
Nome	Nome da 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.

Campo	Descrição
Aplicação	Aplicação à qual a regra se aplica. Este campo é definido automaticamente como **Global** e não podem ser modificados.
Tipo	O tipo da regra de determinação. ○ **Simples** : Uma regra de determinação simples que usa uma ou mais condições de filtro. ○ **Avançado** : Uma regra de determinação que usa um script.
Ativo	Ativa a regra de determinação.
Tabela de origem	A tabela à qual esta regra de determinação se aplica.
Ordem	A prioridade da regra de determinação. Regras de determinação com valores de ordem mais baixos são aplicadas primeiro.
Condição	Uma ou mais condições para determinar as tarefas de ordem de serviço às quais esta regra de determinação se aplica. **Nota:** Este campo aparece somente quando **Tipo** selecionado de **Simples** .
Critérios de eficiência do agente	O critério de Eficiência do agente ao qual a regra de determinação se aplica. **Nota:** Este campo aparece somente quando **Tipo** selecionado de **Simples** .
Script	Um script para definir os detalhes da regra de determinação. **Nota:** Este campo aparece somente quando **Tipo** selecionado de **Avançado** .

4. Selecione **Enviar**.

Resultado
A regra de determinação é criada.

O que Fazer Depois
Atribua um Eficiência do agente valor para os agentes

Configurar um calendário de agente

Usuários com a função de administrador de calendário do agente podem executar várias tarefas de configuração de calendário.

Tradução automática

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

Visão geral da configuração

Você pode configurar o seguinte para um calendário de agente:

- Crie uma configuração de evento para um calendário de agente

  Crie configurações para cada tipo de entrada exibida no calendário do agente. As entradas podem incluir tarefas de caso, tarefas de ordem de serviço, compromissos ou entradas de programação, como tipos de evento que você pode rastrear e gerenciar no calendário da equipe.

- Crie uma programação de trabalho para um agente ou técnico

  Crie um ou mais cronogramas de trabalho para um agente de atendimento ao cliente ou um técnico de serviço de campo.

- Crie um evento pessoal para um agente ou técnico

  Crie eventos pessoais que aparecem no calendário pessoal de um agente.

- Crie uma programação para usar com o calendário do agente

  Crie uma programação para usar com o calendário do agente.

Tópicos relacionados

Gerenciar calendário do agente

Use o calendário do agente

Crie uma configuração de evento para um calendário de agente

Crie configurações para cada tipo de entrada exibida no calendário do agente. As entradas podem incluir tarefas de caso, tarefas de ordem de serviço, compromissos ou entradas de programação, como tipos de evento que você pode rastrear e gerenciar no calendário da equipe.

Antes de Iniciar
A entrada de programação usa a tabela Período de programação [cmn_schedule_span] para armazenar diferentes tipos de eventos.

Os seguintes tipos de entradas de programação para configurações de tipo de evento estão disponíveis por padrão:

- Compromisso: Compromisso
- Evento - Excluído
- Evento - Reunião
- Evento - Telefone
- Evento - folga
- Evento - Outro

Essas configurações estão inativas por padrão. Você pode ativar uma configuração navegando até **Agenda do agente** > **Configuração de evento**selecionando uma configuração de tipo de evento e definindo o. **Ativo** campo para **verdadeiro** para um ou mais tipos de configuração de evento que você deseja ativar. Cada configuração é exibida como um tipo de evento separado no calendário da equipe.

Tradução automática

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

Função necessária: Agent_schedule_admin

Procedimento

1. Navegar até **Agenda do agente** > **Configuração de evento** e executam uma das ações a seguir.

2. Preencha os campos no formulário Configuração do evento, conforme necessário.

Formulário Configuração de evento

Campo	Descrição
Nome	Um nome descritivo para esta configuração.
Rótulo da configuração	Nome exibido para este evento no calendário do agente.
Tema de cores	Cor usada para exibir este tipo de programação no calendário do agente.
Configuração	
Configuração	Método de configuração para esta configuração. ○ **Simples:** use o construtor de condições para definir esta configuração. ○ **Script:** use scripts avançados para definir esta configuração.
Tabela	A tabela em que as tarefas deste tipo de configuração são armazenadas.
Filtrar	Use o Construtor de condições para criar as condições desejadas para o tipo de tarefa selecionado. Por exemplo, a configuração de evento para tarefas de caso inclui um filtro na tarefa **Estado** campo para exibir somente as tarefas que estão abertas.
Campo de usuário	Um campo do **Tabela** que fornece o usuário atribuído à tarefa. Por exemplo, a configuração de evento para tarefas de caso usa **Atribuído a.** Campo da tabela Tarefa [sn_customerservice_task]. Quando uma tarefa de caso é atribuída, ela aparece no calendário do agente para o usuário selecionado neste campo.
Tipo de evento	Tipo de entrada de programação.
Campo exibir	Um campo do **Tabela** que fornece as informações a serem exibidas para este tipo de evento no calendário do agente. Por exemplo, a configuração de evento para tarefas de caso usa **Assunto** Campo da tabela Tarefa [sn_customerservice_task]. Quando uma tarefa de caso é atribuída, o assunto da tarefa aparece no calendário do agente.
Campo data de início	Um campo de **Tabela** que fornece a data de início da tarefa. Por exemplo, a configuração de evento para tarefas de caso usa **Início esperado** Campo da tabela Tarefa [sn_customerservice_task]. Quando uma tarefa de caso é atribuída, ela aparece no calendário do agente a partir da data e hora especificadas neste campo.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Campo data de término	Um campo do **Tabela** que fornece a data de término da tarefa. Por exemplo, a configuração de evento para tarefas de caso usa **Prazo** Campo da tabela Tarefa [sn_customerservice_task]. Quando uma tarefa de caso é atribuída, ela aparece no calendário do agente que termina na data e hora especificadas neste campo. **Nota:** Porque o administrador de programação do agente pode selecionar qualquer campo do **Tabela de tarefas** para **Campo Data de início** e o. **Campo Data de término** é possível que a data de término seja anterior à data de início. Nesse evento, a tarefa é exibida no calendário do agente entre os dois pontos no tempo.
Script	Use scripts avançados para criar a configuração do evento. **Nota:** Este campo está disponível quando **Script** o valor é selecionado em **Configuração** campo.

3. Execute uma das seguintes ações:
   - Se você criou a configuração a partir de uma configuração existente, clique em **Atualização** .
   - Se você criou uma nova configuração, clique em **Enviar** .

Crie um evento pessoal para um agente ou técnico

Usuários com a função de administrador de programação do agente podem criar eventos pessoais que aparecem no calendário pessoal de um agente.

Antes de Iniciar
Função necessária: Agent_schedule_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Agentes e técnicos normalmente adicionam eventos pessoais a seus próprios calendários.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agenda do agente** > **Eventos Pessoais de Agente**.
2. Selecione a programação pessoal do agente desejado.
3. Em **Entradas de programação** lista relacionada, selecione **Novo** .
4. Preencha os campos no formulário Entrada de programação, conforme necessário.

Formulário de entrada de programação

Campo	Descrição
Nome	O nome do evento.
Tipo	O tipo de evento: - Folga - Compromisso

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	○ Reunião ○ Telefonema ○ Excluído ○ De plantão ○ Folga - Em aprovação ○ Licença rejeitada
Mostrar como	Mostre este evento no calendário pessoal do agente como um dos seguintes: ○ Ocupado ○ Livre ○ Tentativa ○ De plantão Selecione **Ocupado** para excluir o bloco de tempo dos cálculos de disponibilidade do agente para a atribuição automática e o workbench de atribuição de caso.
Quando	A data e a hora de início do evento pessoal.
Para	Data e hora de término do evento pessoal.
Dia inteiro	Habilite esta caixa de seleção se o evento durar o dia inteiro.
Repetições	Selecione a frequência para criar um evento repetido. Dependendo da seleção, outros campos são necessários para preencher as informações de frequência. ○ Não repete ○ Diariamente ○ Todos os dias úteis da semana (Seg-Sex) ○ Todos os Fins de Semana (Sáb, Dom) ○ Toda Seg, Qua, Sex ○ Toda Ter, Qui ○ Semanalmente ○ Mensalmente ○ Anualmente
Repetir a cada	Insira um número para a frequência do evento repetido.
Repetir em	Para eventos semanais, selecione um dia da semana.
Tipo mensal	Para eventos mensais, selecione uma das seguintes opções. Essas seleções usam o dia e a data em **Quando** campo como base para repetição. ○ Dia do mês ○ Dia da semana

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	○ Último dia do mês ○ Última semana do mês
Tipo anual	Para eventos mensais, selecione um dos seguintes: ○ Dia do ano: Esta seleção usa o dia e a data no **Quando** campo como base para repetição. ○ Flutuante: Para esta seleção, conclua **Semana flutuante** , **Dia flutuante** e **Mês flutuante** campos.
Repetir até	Selecione uma data para o final do evento repetido.
Semana flutuante	Para um evento de repetição anual flutuante, selecione a semana.
Dia flutuante	Para um evento de repetição anual flutuante, selecione o dia.
Mês flutuante	Para um evento de repetição anual flutuante, selecione o mês.

5. Selecione **Enviar**.

Configurando Serviço de campo Operações da equipe

Crie, modifique e permita que as equipes e seus requisitos concluam tarefas de ordem de serviço que exigem uma equipe de agentes.

Depois que um administrador identifica o tipo de trabalho que requer uma equipe, o requisito pode ser designado no formulário de tipo de trabalho e no modelo de ordem de serviço. Sempre que uma ordem de serviço é criada usando o modelo ou o tipo de trabalho é selecionado na tarefa que requer uma equipe, o. **Equipe necessária** o campo é habilitado automaticamente. Este campo permite que os expedidores programem e expedir uma equipe para tarefas de ordem de serviço criadas usando os modelos de ordem de serviço. Para obter mais informações sobre como habilitar requisitos de equipe a partir de modelos de ordem de serviço, consulte Crie um modelo de ordem de serviço.

Um administrador ou expedidor pode selecionar **Equipe necessária** opção no formulário de tarefa de ordem de serviço se uma equipe precisar concluir uma tarefa de ordem de serviço. Esta seleção pode ser feita quando a tarefa está no estado Rascunho, Atribuído ou Pendente se uma equipe precisar concluir uma tarefa de ordem de serviço.

Ative o. Serviço de campo Plug-in Operações da equipe, para adicionar **Equipe necessária** opção para o formulário de tarefa de ordem de serviço, formulário de tipo de trabalho e os modelos de ordem de serviço.

Programação dinâmica para operações da equipe

A atribuição automática de tarefas na programação dinâmica está habilitada para tarefas de ordem de serviço que exigem uma equipe. Novos critérios são definidos nas configurações de programação dinâmica para incluir tarefas de ordem de serviço com o requisito de equipe habilitado. Esses critérios são definidos para executar as seguintes ações em tarefas de ordem de serviço que exigem uma equipe:

- A lista relacionada Filtros de tarefa inclui:

  Tarefas de agendamento da equipe

Tradução automática

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

Este filtro é específico para a tarefa que requer uma equipe e tem uma janela de compromisso

Atribuição de equipe: Tarefas de ordem de serviço de expedição pendentes

Este filtro é específico para a tarefa que requer equipe e está no estado Expedição pendente.

Agentes para tarefas da equipe

Este filtro é específico para a tarefa que requer que a equipe sugira os agentes qualificados. O critério selecionado no filtro determina quais agentes são recomendados para a tarefa da equipe.

Os filtros de tarefa avaliam tarefas de ordem de serviço e as programam automaticamente quando exigem uma equipe.

- Uma restrição ajuda a impedir o cancelamento da atribuição da tarefa quando ela requer uma equipe.
- O recurso de atribuição automática ajuda a impedir a atribuição de tarefas aos agentes que fazem parte de uma equipe ao mesmo tempo para o qual a tarefa está definida como programada.

Visão geral da configuração

As etapas para configurar Serviço de campo As Operações da equipe são:

1. Ativar Serviço de campo Operações da equipe

   Você pode ativar o plug-in Operações da equipe de serviço de campo (com.snc.fsm_crew_scheduling) para Gestão de serviços de campo se tiver a função de administrador. A aplicação inclui dados de demonstração e instalações relacionadas ServiceNow Armazene aplicações e plug-ins se eles ainda não estiverem instalados.

2. Criar equipes em Gestão de serviços de campo

   Crie equipes para atribuir tarefas de ordem de serviço a um grupo predefinido de agentes.

3. Adicionar habilidades a uma equipe

   Adicione habilidades a uma equipe para entender quais equipes estão corretas para tarefas de ordem de serviço que exigem habilidades exclusivas.

4. Adicione uma habilidade de equipamento

   Designe habilidades como habilidades relacionadas ao equipamento para que, quando uma tarefa que requer habilidades de equipamento for atribuída, as habilidades corretas do equipamento possam ser selecionadas.

5. Criar equipes ad hoc específicas para tarefas

   Crie uma equipe específica de tarefa ad hoc para uma tarefa se as equipes existentes não estiverem disponíveis para trabalhar na tarefa ou se a tarefa exigir habilidades específicas.

6. Atualize o requisito de equipe de uma tarefa de ordem de serviço

   Adicione ou atualize o número de agentes para executar um tipo específico de trabalho para uma tarefa de ordem de serviço.

7. Adicionar Serviço de campo membros da equipe

Tradução automática

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

Adicione agentes a uma equipe de serviço de campo conforme necessário.

8. Configure a função de líder para identificar os líderes da equipe

   Identifique um líder de equipe se um não for especificado pelo expedidor adicionando habilidades à função de líder.

Tópicos relacionados

Usando Serviço de campo Operações da equipe

Atribuir tarefas de ordem de serviço às equipes

Usando Espaço do expedidor para operações da equipe

Gerenciar tarefas da equipe usando Now Mobile Aplicação do agente

Ativar Serviço de campo Operações da equipe

Você pode ativar o. Serviço de campo Operações da equipe plug-in (fsm_crew_scheduling) para Gestão de serviços de campo se você tiver a função de administrador. A aplicação inclui dados de demonstração e instala aplicações e plug-ins relacionados ServiceNow® Store se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

Serviço de campo As Operações da equipe exigem Gestão de serviços de campo plug-in [com.snc.work_management]. Para obter mais informações sobre como ativar a Gestão de serviços de campo, consulte Ativar a Gestão de serviços de campo. Certifique-se de que esses plug-ins estejam ativados antes de instalar Serviço de campo Operações da equipe .

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Serviço de campo Operações da equipe :

- Funções
- Tabelas
- Regras de negócio

Para obter mais informações, consulte Serviço de campo Componentes de Operações da equipe.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Serviço de campo Operações da equipe plug-in (fsm_crew_scheduling usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

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

3. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, clique em **Carregar dados de demonstração** .
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.
4. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

Tradução automática

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

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

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

Resultado

. Serviço de campo Quando ativado com sucesso, o plug-in Operações da equipe adiciona o `sn_fsm_crew.work.management.allow.undersized.crew.taskassignment` propriedade para Gestão de serviços de campo propriedades do sistema. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com o Gestão de serviços de campo.

Criar equipes em Gestão de serviços de campo

Crie equipes para atribuir tarefas de ordem de serviço a um grupo predefinido de agentes.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_dispatcher, wm_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As equipes podem ser definidas com base no tipo de trabalho necessário, na localização geográfica e nas habilidades necessárias. Se o plug-in Planejamento de território estiver ativado e o modelo de território estiver habilitado, você poderá escolher os agentes associados aos territórios ao criar uma equipe.

Procedimento

1. Navegue até **Minhas equipes** módulo baseado em sua função.
   - Gerente: Navegue até **Serviços de Campo** > **Gerente** > **Minhas equipes**.
   - Expedidor: Navegue até **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Minhas equipes**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Equipe

Campo	Descrição
Nome	Nome da equipe.
Descrição	Descrição da equipe.
Líder	Nome do líder da equipe.
Tamanho	Número total de agentes, incluindo o líder, na equipe. **Nota:** Esse campo é obrigatório.
Agendamento	Horas de trabalho da equipe.
Local	Localização da equipe.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Raio máximo de viagem	Raio na unidade de distância selecionada (milhas ou quilômetros).
Unidade de distância	Unidade de distância percorrida em milhas ou quilômetros
Ativo	Opção para indicar se a equipe está disponível para seleção ao atribuir uma tarefa de ordem de serviço à equipe.
De	Em vigor a partir da data em que a equipe começará o trabalho.
Para	Vigente até a data atual para a equipe encerrar o trabalho.

4. Clique em **Enviar**.

Resultado
A equipe é criada com os registros da lista relacionada Grupos, Habilidades e Membros. Se o plug-in Planejamento de território estiver ativado e o modelo de território estiver habilitado, **Associações do território** a lista relacionada aparece com a lista de territórios associados à equipe.

Adicionar habilidades a uma equipe

Adicione habilidades a uma equipe para saber quais equipes são certas para tarefas de ordem de serviço que exigem habilidades exclusivas.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_crew_moderator

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Gerente** > **Minhas equipes**.
2. Abra uma equipe da lista à qual você deseja adicionar habilidades.
3. Na lista relacionada Habilidades, selecione **Adicionar** .
4. Selecione Bloquear ícone.
5. Em selecionar registro de destino, pesquise a habilidade que você deseja adicionar à equipe.

Nota:
Você pode adicionar mais de uma habilidade por linha, mas se fizer isso, não poderá adicionar um nível de habilidade para habilidades que estão na mesma linha.

6. **Opcional:** Selecione um nível de habilidade.
7. Em Quantidade, selecione o número de agentes na equipe que têm essa habilidade.

Nota:
O tamanho da equipe deve ser maior ou igual à quantidade de habilidades atribuídas à equipe. Você não pode ter mais habilidades atribuídas a uma equipe do que há agentes na equipe.

8. 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.

Adicione uma habilidade de equipamento

Designe habilidades como habilidades relacionadas ao equipamento para que, quando uma tarefa que requer habilidades de equipamento for atribuída, as habilidades corretas do equipamento possam ser selecionadas.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Habilidades** > **Todas as habilidades**.
2. Selecione a habilidade que você deseja designar como uma habilidade de equipamento.
3. Em **Contém habilidades** , selecione **Editar** .
4. Em **Coleção** , Pesquise e selecione Habilidades de equipamento.
5. Selecione Adicionar ( ícone).
6. Selecione **Save** (Salvar).

Criar equipes ad hoc específicas para tarefas

Crie uma equipe ad hoc específica para uma tarefa se as equipes existentes não estiverem disponíveis para trabalhar na tarefa ou se a tarefa exigir habilidades específicas.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A opção Criar equipe estará disponível no formulário de tarefa de ordem de serviço se as seguintes condições forem atendidas:

- A tarefa está no estado Expedição pendente.
- O grupo de expedição está selecionado.
- . **Equipe necessária** a opção está ativa.
- A tarefa está programada para a data atual ou datas futuras.

Nota:
Você pode criar apenas uma equipe para uma tarefa de ordem de serviço. Se você tentar criar outra equipe para uma tarefa, o sistema redirecionará você para a equipe existente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Gerente** > **> Tarefas de ordem de serviço.**.
2. Abra uma tarefa de ordem de serviço que está no **Expedição pendente** estado.
3. Clique em **Criar equipe** .
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Equipe

Campo	Descrição
Nome	Nome da equipe.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Este campo é preenchido automaticamente com base na tarefa de ordem de serviço para a qual a equipe foi criada. Por exemplo, WOT9001007 Crew.
Descrição	Descrição da equipe. Este campo é preenchido automaticamente com uma mensagem de texto padrão, por exemplo, Equipe para trabalhar no WOT9001007.
Líder	Nome do líder da equipe.
Tamanho	Número total de agentes, incluindo o líder, na equipe.
Agendamento	Horas de trabalho da equipe.
Local	Localização da equipe.
Raio máximo de viagem	Raio na unidade de distância selecionada (milhas ou quilômetros).
Unidade de distância	Unidade de distância percorrida em milhas ou quilômetros.
Ativo	Opção para indicar se a equipe está disponível para seleção ao atribuir uma tarefa de ordem de serviço à equipe.

5. Clique em **Enviar**.

Resultado
Uma equipe ad hoc específica para tarefa é criada junto com os registros da lista relacionada, como Detalhes, Grupos, Habilidades e Atribuídos à tarefa.

Atualize o requisito de equipe de uma tarefa de ordem de serviço

Adicione ou atualize o número de agentes para executar um tipo específico de trabalho para uma tarefa de ordem de serviço.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin, wm_dispatcher
Você deve selecionar **Equipe necessária** opção na tarefa de ordem de serviço.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O tamanho mínimo padrão da equipe é 2.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Todas as tarefas de ordem de serviço**.
2. Abra uma tarefa de ordem de serviço na lista que está em **Rascunho** ou **Expedição pendente** estado.
3. Em **Requisito da equipe** lista relacionada, insira o número de agentes necessários em **Tamanho mínimo da equipe** e. **Tamanho recomendado da equipe** 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.

Nota:

- O tamanho recomendado da equipe deve ser igual ou maior que o tamanho mínimo da equipe.
- O tamanho mínimo da equipe deve ser igual ou maior que dois.

4. Clique em **Salvar**.

Adicionar Serviço de campo membros da equipe

Adicionar agentes a um Serviço de campo equipe conforme necessário.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_manager, wm_dispatcher

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um líder de equipe pode fazer parte de várias equipes planejadas em intervalos de tempo sem interseção.

Procedimento

1. Navegue até **Minhas equipes** módulo baseado em sua função.
   - Gerente: Navegue até **Serviços de Campo** > **Gerente** > **> Minhas equipes**.
   - Expedidor: Navegue até **Serviços de Campo** > **Expedição** > **> Minhas equipes**.
2. Abra uma equipe da lista à qual você deseja adicionar membros.
3. Na lista relacionada Membros, clique em **Adicionar** .
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de membro da equipe

Campo	Descrição
Membro	Nome do agente de serviço de campo.
Função	Função definida para um agente. Por exemplo, Membro.
Vigente a partir de	Data de início a partir da qual o membro está disponível para trabalhar na tarefa. Este campo é preenchido automaticamente com a data de início efetiva da equipe. Por exemplo, 2022-04-25.
Vigente até	Data de término até quando o membro está disponível para trabalhar na tarefa. Este campo é preenchido automaticamente com a data de início efetiva da equipe. Por exemplo, 2022-04-29.
Ativo	Opção para indicar se o membro está associado à equipe.

Tradução automática

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

5. Clique em **Enviar**.
6. **Opcional:** Repita as etapas 3 a 5 para adicionar mais membros à equipe.

Resultado
Os membros são adicionados à equipe.

Configure a função de líder para identificar os líderes da equipe

Identifique um líder de equipe se um não for especificado pelo expedidor adicionando habilidades à função de líder.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Todas as equipes devem ter um líder. Os expedidores podem atribuir um líder a uma equipe ou usar os requisitos de recursos para designar uma habilidade que o líder da equipe deve ter para ser atribuído como líder da equipe.

Se o expedidor não atribuir o líder a uma equipe ou indicar uma habilidade de líder necessária nos requisitos de recursos, as habilidades incluídas na função de líder serão usadas para determinar o líder da equipe. As habilidades são correspondidas com as habilidades dos agentes disponíveis.

Para obter mais informações sobre como adicionar requisitos de recursos a uma tarefa, consulte Adicione requisitos de recursos para uma tarefa de ordem de serviço.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Habilidades** > **Todas as habilidades**.
2. Capture o sys_id da habilidade que você deseja adicionar à função de líder.
   a. Clique com o botão direito do mouse no nome da habilidade e selecione **Copiar sys_id** .
   b. Cole o ID em um arquivo temporário.
   c. **Opcional:** Repita esta etapa para adicionar mais de uma habilidade à função de líder.
3. Selecione **Todos** e insira `sys_properties_list.do` no navegador de filtros.
   a. Em **Nome** , pesquise a função de líder `sn_fsm_crew.crew.leader.skill` .
   b. Selecione o nome da função.

   Nota:
   Selecione **aqui** Se você vir uma mensagem sobre a edição da aplicação Global.

4. Em **Valor** insira uma vírgula após o último valor e cole o sys_id de habilidade copiado.
5. Selecione **Atualizar**.

Configurar capacidades do prestador

Configure interações com empresas contratadas, seus gerentes e agentes com a Gestão de prestadores de serviços. Além disso, o Mercado de prestadores de serviços permite que você envie a tarefa por push para um mercado quando os agentes internos não estão 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.

Visão geral da configuração

Se você tiver prestadores de serviços, poderá configurar os seguintes recursos:

- Configuração da Gestão de prestadores de serviços

  Você pode configurar a Gestão de prestadores de serviços para configurar interações com empresas de prestadores de serviços e seus gerentes e agentes.

- (Opcional) Configurando Serviço de campo Mercado

  Você pode configurar o Mercado do prestador de serviços para permitir que os expedidores enviem tarefas por push para o mercado quando os agentes internos não estiverem disponíveis.

Para obter mais informações sobre o dispositivo móvel do prestador de serviços, consulte Field Service Contractor for mobile recurso do Now Mobile Aplicação do agente.

Configuração da Gestão de prestadores de serviços

Você pode configurar a Gestão de prestadores de serviços para configurar interações com empresas de prestadores de serviços e seus gerentes e agentes.

Use a Gestão de prestadores de serviços para configurar interações com empresas de prestadores de serviços, seus gerentes e agentes e atribuições de tarefas de ordem de serviço a serem realizadas nos locais do cliente. Adicione empresas prestadoras e gerentes externos, integre e desligue agentes externos e crie grupos de trabalho para agentes de campo externos.

Você pode usar a configuração assistida para percorrer a configuração inicial das tarefas de Gestão de prestadores de serviços em ordem ou acessá-las separadamente conforme precisar configurá-las.

As etapas para configurar a Gestão de prestadores de serviços são:

1. Ativar Serviço de campo Gestão de prestadores de serviços
2. Integrar uma empresa contratada
3. Integrar um gerente externo
4. Crie um grupo de trabalho para agentes de campo externos
5. Adicione grupos de atribuição externos ao grupo de expedição
6. Integrar um agente externo
7. Desligar um agente externo
8. Adição de gerentes adicionais

Tópicos relacionados

Portal do prestador de serviços

Tarefas de ordem de serviço no Serviço de campo Portal do prestador de serviços

Registrar o uso de ativos no Portal do prestador de serviços

Solicitando e recebendo peças necessárias

Ativar Serviço de campo Gestão de prestadores de serviços

Ative o. Serviço de campo Plug-in Gestão de prestadores de serviços (com.snc.fsm_contractor_management) para usar a aplicação Gestão de prestadores 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. Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
. Serviço de campo O plug-in Gestão de prestadores de serviços está disponível somente para clientes licenciados para Gestão de serviços de campo aplicação.

Nota:
Para utilizar a automação, o plug-in Agendamento dinâmico deve estar instalado e o **Use filtros de tarefa para determinar tarefas de prestador de serviço** A propriedade na Configuração de serviço de campo deve estar habilitada.

As funções são instaladas com Serviço de campo Gestão de prestadores de serviços.

Para obter mais informações, consulte Componentes da Gestão de prestadores de serviços.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Aplicação** > **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
2. PESQUISE o plug-in com.snc.fsm_contractor_management.
3. Clique em **Ativar**.

Integrar uma empresa contratada

Integrar uma empresa contratada para terceirizar tarefas de serviço de campo. Em seguida, a empresa contratada envia seus funcionários para o local do cliente para executar as tarefas necessárias.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin e wm_contractor_manager_int

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você também pode fazer a configuração inicial de integração de uma empresa contratada por meio do **Serviços de Campo** > **Administração** > **Gestão do prestador de serviço** configuração assistida. Para obter mais informações sobre como usar a interface de configuração assistida, consulte Usando a configuração assistida .

Procedimento
1. Navegar até **Serviço de Campo Terceirizado** > **Provedores de serviço terceirizados**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Provedores de serviços terceirizados

Campo	Descrição
Nome	Nome da empresa do prestador de serviço.
Gerente	Gerente interno da empresa selecionada em uma lista suspensa.
Telefone	Número de telefone da empresa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Fax	Número de fax da empresa.
Site	Endereço da web da empresa.
Rua	Endereço de correspondência da empresa.
Cidade	Cidade na qual a empresa está localizada.
Estado/província	Estado ou província em que a empresa está localizada.
CEP	CEP ou CEP da empresa.
País	Nome do país no qual a empresa do prestador externo está localizada.
Tipo de provedor de serviço	Provedor de serviço de campo.
Anotações	Qualquer informação sobre a empresa que seria útil para outras pessoas saberem.

4. Clique em **Enviar**.

Resultado
A empresa do prestador de serviço externo foi integrada com sucesso.

Integrar um gerente externo

Integrar um gerente de uma empresa contratada para gerenciar, revisar e atribuir a terceirização e atribuições de tarefas de ordem de serviço aos agentes de campo.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin e wm_contractor_manager_int

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você também pode fazer a configuração inicial de integração de um gerente externo por meio do **Serviços de Campo** > **Administração** > **Gestão do prestador de serviço** configuração assistida. Para obter mais informações sobre como usar a interface de configuração assistida, consulte Usando a configuração assistida .

Procedimento

1. Navegar até **Serviço de Campo Terceirizado** > **Provedores de serviço terceirizados**.
2. Clique na empresa do prestador da qual você deseja integrar um gerente.
3. Clique em **Integrar gerente** .
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Equipe externa da organização de serviço

Campo	Descrição
Nome	Nome do gerente.
Sobrenome	Sobrenome do gerente.
Ativo	Opção para tornar este gerente o gerente externo selecionado.
E-mail	Endereço de e-mail oficial do gerente.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Fuso horário	Fuso horário do local do gerente.
Telefone comercial	Número de telefone comercial do gerente.
Telefone celular	Número de celular do gerente.
Foto	(Opcional) Fotografia do gerente.
Formato de data	Formato de cadeia de caracteres conforme especificado no campo.

5. Clique em **Enviar**.

Resultado
O sistema envia um e-mail para o gerente recém-integrado que inclui um URL a ser usado para fazer login no Serviço de campo Portal do prestador de serviços.

Crie um grupo de trabalho para agentes de campo externos

Crie grupos para atribuir trabalho a agentes de campo externos com base em seus requisitos, como habilidades, local e modelos de produto, para que você possa rotear tarefas de ordem de serviço para os agentes de campo mais qualificados

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin, wm_contractor_manager_int

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Grupos de trabalho externos são gerenciados por gerentes internos e externos.

Você também pode fazer a configuração inicial da integração de um gerente externo por meio de **Serviços de Campo** > **Administração** > **Configuração assistida**. Para obter mais informações sobre como usar a interface de configuração assistida, consulte Usando a configuração assistida .

Procedimento
1. Navegar até **Serviço de Campo Terceirizado** > **Provedores de serviço terceirizados**.
2. Clique na empresa do prestador a partir da qual você deseja criar um grupo de trabalho.
3. Clique em **Criar grupo** .
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de grupo

Campo	Descrição
Nome	Nome do grupo de trabalho.
Gerente	Líder ou gerente de grupo .
Taxa por hora	Valor cobrado por hora que é usado para calcular os custos de recursos planejados e reais de uma tarefa.
Descrição	Informações úteis sobre o grupo.
E-mail do grupo	Lista de distribuição de e-mail do grupo ou o endereço de e-mail do ponto de contato, como o gerente do 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.

Campo	Descrição
Primário	Outro grupo do qual esse grupo é membro. Se um grupo tiver um grupo primário, o grupo secundário herdará as funções do grupo primário. Os membros do grupo secundário não são membros do grupo primário.

5. Clique em **Enviar**.

Resultado
Um grupo de fornecedores para a empresa contratada foi criado com sucesso.

Adicione grupos de atribuição externos ao grupo de expedição

Adicione grupos de atribuição de fornecedor externo ao grupo de expedição para atribuir tarefas de ordem de serviço diretamente a esses grupos externos.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador, wm_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicação** > **Gestão de grupo** > **Grupos de Expedição**.
2. Abra um grupo de expedição na lista à qual você deseja adicionar grupos de atribuição externa.
3. Na lista relacionada Grupos de atribuição cobertos, clique em **Novo** .
4. No formulário, preencha os campos.

Dependência de Grupos de Ordem de Serviço

Campo	Descrição
Grupo de expedição	Preenchido automaticamente com o nome do grupo de expedição ao qual você está adicionando um grupo de fornecedores externos.
Grupo de atribuição	Nome do grupo de fornecedores externos que será adicionado.

5. Clique em **Enviar**.
6. Clique em **Atualizar**.

Integrar um agente externo

Integrar um agente da empresa contratada para atribuir as tarefas de ordem de serviço.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin, wm_contractor_manager_int

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O gerente interno da empresa pode integrar agentes de serviço de campo para as empresas terceirizadas. Esses agentes integrados são conhecidos como agentes externos e responsáveis por executar as tarefas de ordem de serviço atribuídas no local do cliente.

Tradução automática

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

Você também pode fazer a configuração inicial da integração de um gerente externo por meio de **Serviços de Campo** > **Administração** > **Configuração assistida**. Para obter mais informações sobre como usar a interface de configuração assistida, consulte Usando a configuração assistida .

Procedimento

1. Navegar até **Serviço de Campo Terceirizado** > **Provedores de serviço terceirizados**.
2. Clique em uma empresa contratada na lista para a qual você deseja integrar um agente de serviço de campo.
3. Clique em **Integrar agente** .
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Equipe externa da organização de serviço

Campo	Descrição
Nome	Nome do agente.
Sobrenome	Sobrenome do agente
Ativo	Opção para tornar este agente o agente externo selecionado.
E-mail	Endereço de e-mail oficial do agente.
Fuso horário	Fuso horário do local deste agente.
Telefone comercial	Número de telefone comercial do agente.
Telefone celular	Número de telefone celular do agente.
Foto	Fotografia do agente.
Formato de data	Formato de cadeia de caracteres conforme especificado no campo.
Geolocalização rastreada	Opção para habilitar o rastreamento do local em tempo real do agente.

5. Clique em **Enviar**.

Resultado

O sistema envia um e-mail para o agente recém-integrado que inclui um URL para redefinir a senha durante o login no Serviço de campo Portal do prestador de serviços pela primeira vez.

Desligar um agente externo

Desligar gerentes externos ou agentes da empresa contratada para encerrar seus serviços.

Antes de Iniciar

Antes de desligar um gerente ou um agente, certifique-se de que ele não seja atribuído a nenhuma tarefa e remova-o manualmente dos grupos de atribuição e depósitos atribuídos.

Função necessária: wm_admin, wm_contractor_manager_int

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um gerente ou agente desligado não pode fazer login no Serviço de campo Portal do prestador de serviços e não recebem nenhuma notificação por e-mail ou SMS.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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** > **Serviço de Campo Terceirizado** > **Provedores de serviço terceirizados**.
2. Na lista de provedores de serviço de campo, clique em uma empresa contratada da qual você deseja desligar um agente.
3. Clique em **Contatos** guia.
4. Em **Equipes externas da organização de serviço** , clique em um agente do qual você deseja desligar.
5. Clique em **Desligar agente** .

Resultado

O gerente ou agente externo é removido de todos os grupos atribuídos.

Adição de gerentes adicionais

Nomear gerentes adicionais em sua organização garante a continuidade do trabalho na ausência de um gerente primário.

Você pode nomear gerentes adicionais para os grupos de atribuição externa de empresas prestadoras.

Funções e responsabilidades de gerentes adicionais:

Gerente interno

- Integrar empresas contratadas e seus funcionários
- Aprovar ou rejeitar solicitações do agente de integração
- Atribua trabalho às empresas contratadas e à sua força de trabalho
- Rastreie o andamento das tarefas de ordem de serviço atribuídas às empresas prestadoras usando o painel Prestador.

Gerente externo

- Integrar agentes para empresas contratadas
- Atribua e gerencie tarefas de ordem de serviço aos agentes do prestador de serviços usando Serviço de campo Portal do prestador de serviços.

Nota:
Um agente externo é excluído automaticamente da função de gerente adicional, se atribuído a. Para obter mais informações, consulte Desligar agentes no Serviço de campo Portal do prestador de serviços.

Adicione gerentes internos adicionais

Nomeie gerentes internos adicionais para um provedor de serviços terceirizado para gerenciar empresas terceirizadas e seus funcionários na ausência de seu gerente interno primário de prestadores de serviços.

Antes de Iniciar

Atribua a função wm_int_contractor_manager ao funcionário de uma empresa interna que você deseja adicionar como gerente interno adicional. Para obter mais informações, consulte Atribua uma função a um usuário .

Função necessária: admin, wm_admin ou wm_int_contractor_manager

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicação** > **Provedores de serviço de campo terceirizados**.
2. Selecione uma empresa de prestador de serviço em **Provedores de serviços terceirizados** lista.
3. Na lista relacionada Gerentes de prestador de serviço interno, clique em **Editar** .
4. Na lista Coleção, selecione o usuário desejado e clique em Adicionar.

   Nota:
   A lista de coleções exibe somente os usuários com a função wm_int_contractor_manager.

5. Clique em **Salvar**.

Resultado
O gerente interno adicional é adicionado à empresa.

Adicione gerente externo adicional

Nomeie gerentes externos adicionais para um provedor de serviços terceirizado para gerenciar os agentes e o trabalho das empresas contratadas na ausência de um gerente externo primário da empresa contratada.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin, wm_admin ou wm_int_contractor_manager

Atribua a função wm_ext_agent ao funcionário de uma empresa externa que você deseja adicionar como gerente externo adicional. Para obter mais informações, consulte Atribua uma função a um usuário .

Nota:
O agente a ser nomeado como gerente externo adicional deve ser o membro do grupo de atribuição do mesmo provedor de serviços terceirizado.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O gerente interno de uma empresa pode integrar agentes de serviço de campo para empresas contratadas e também nomeá-los como gerentes externos adicionais para gerenciar as atividades gerenciais das empresas contratadas.
O gerente externo da empresa contratada também pode atribuir função de gerente adicional a um agente de serviço de campo durante a integração dele ou posteriormente. Para obter mais informações, consulte Integrar agentes no Serviço de campo Portal do prestador de serviços e Atribua atribuições de gerente adicionais a um agente.

Este procedimento explica como um gerente interno pode integrar gerente externo adicional usando ServiceNow AI Platform.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicação** > **Provedores de serviço de campo terceirizados**.
2. Selecione uma empresa de prestador de serviço em **Provedores de serviços terceirizados** lista.
3. Na lista relacionada Grupos, abra o grupo de atribuição para o qual você deseja nomear um gerente adicional. Por exemplo, Serviços da Acme.
4. Na lista relacionada Gerentes adicionais, clique em **Editar** .
5. Na lista Coleção, selecione o usuário desejado e clique em Adicionar.
6. Clique em **Salvar**.

Tradução automática

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

Resultado
O gerente externo adicional é adicionado à empresa.

Configurando Serviço de campo Mercado

Você pode configurar o Mercado do prestador de serviços para permitir que os expedidores enviem tarefas por push para o mercado quando os agentes internos não estiverem disponíveis.

Visão geral da configuração

1. Ativar Serviço de campo Mercado
2. Criar um método de compromisso do mercado

Ativar Serviço de campo Mercado

Você pode ativar o. Serviço de campo Mercado plug-in (.snc.fsm_marketplace) para Gestão de serviços de campo se você tiver a função de administrador. A aplicação inclui dados de demonstração, se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os itens a seguir são instalados com Serviço de campo Mercado :

- Tabelas
- Funções
- Propriedades do sistema
- Regras de negócio
- Inclusões de script

Para obter mais informações, consulte Serviço de campoMercado componentes.

Nota:
Para utilizar a automação no Mercado de serviços de campo, o plug-in Agendamento dinâmico deve estar instalado e o **Use filtros de tarefa para determinar tarefas de prestador de serviço** a propriedade deve estar habilitada.

Procedimento

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

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

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

Tradução automática

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

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

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

Criar um método de compromisso do mercado

Crie um método de compromisso de mercado para especificar como os prestadores de serviço respondem às solicitações.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_mkmtplace_core.mkmtplace_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os métodos de compromisso do mercado determinam os critérios aos quais os prestadores de serviço podem responder para solicitações. Serviço de campo Mercado vem instalado com os seguintes métodos:

Métodos de compromisso do mercado

Método de compromisso	Descrição
Aceitação de tarefa	O método de compromisso de aceitação de tarefa fecha a solicitação após a duração definida. Os participantes podem aceitar ou rejeitar solicitações.
Baseado em tempo e custo	O método de compromisso baseado em tempo e custo é encerrado após a duração definida e permite que os participantes compartilhem estimativas de tempo ou custo para a solicitação.
Baseado em custo	O método de compromisso baseado em custo permite que os participantes respondam com detalhes de custo da solicitação. A solicitação é progressivamente enviada com base na aceitação ou na duração de espera especificada, o que ocorrer primeiro.
Atribuição automática na aceitação	O método de compromisso Atribuir automaticamente na aceitação fecha a solicitação e a atribui automaticamente quando um prestador de serviço qualificado aceita 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.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas**.
2. Em **Pesquisa** campo, insira **marketplace_engagement_method** .
3. Selecione **Método de compromisso do mercado** .
4. Selecione **Mostrar lista** .
5. Selecione **Novo**.
6. No formulário, preencha os campos:

Formulário Método de compromisso do mercado

Campo	Descrição
Nome	Nome do método de compromisso.
Descrição	Descrição do método de compromisso.
Tempo de lead	Tempo após o qual a solicitação do mercado está pronta para respostas
Avanço progressivo	Usando a classificação do prestador de serviços, envia a solicitação de forma incremental para os participantes do mercado em ordem numérica com base na duração de espera especificada. Se o prestador de serviços não responder ou aceitar dentro de um intervalo de tempo especificado, a solicitação será compartilhada automaticamente com o próximo candidato classificado. Este processo continua sequencialmente na lista de classificação até ser compartilhado com todos os prestadores de serviços.
Duração da espera	Período de tempo padrão para aguardar a aceitação antes que a solicitação fique visível para o próximo participante do mercado. Aplicável quando o push progressivo está definido como verdadeiro.
Duração	Duração pela qual a solicitação permanece ativa.
Close condition	A condição que fecha a solicitação.
Ativo	Determina se este método está ativo ou inativo.
Permitir compartilhamento de estimativas	Determina se os participantes podem compartilhar sua estimativa de custo ou tempo para a solicitação.
Exigir estimativa de custo	Determina se os participantes devem fornecer estimativa de custo.
Exigir estimativa de tempo	Determina se os participantes devem fornecer estimativa de tempo.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Fluxo da avaliação de resposta	Define os critérios para avaliar as respostas do prestador. Este subfluxo avalia as respostas recebidas dos executantes e usa uma única resposta como entrada e executa os cálculos necessários com base nela. Qualquer valor inserido no fluxo de avaliação de resposta deve ser um subfluxo. **Nota:** O subfluxo deve aceitar somente resposta como uma entrada. Há duas opções padrão para o fluxo de avaliação de resposta: ○ Substituir duração de espera - Substitui automaticamente a duração de espera especificada quando um lance está sendo enviado progressivamente. Em cenários em que o primeiro prestador responde antes que o tempo de espera termine, essa configuração ignorará o tempo de espera restante e continuará imediatamente com o envio da próxima solicitação. Este processo continua até que o lance seja atribuído ou não haja executantes restantes para atribuição, o que ocorrer primeiro. ○ Atribuição automática - Atribui automaticamente a oferta ao primeiro prestador qualificado a aceitar. **Nota:** Os clientes podem criar seus próprios subfluxos para avaliar as respostas.

7. Selecione **Enviar**.

Modifique os critérios de qualificação do mercado para o mercado de serviços de campo

Defina os critérios de qualificação nas configurações de filtro de tarefa para o Mercado de serviço de campo.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Certifique-se de que Serviço de campo Mercado o plug-in está ativo. Para obter mais informações, consulte Ativar Serviço de campo Mercado.

Nota:
Para utilizar a automação no Mercado de serviços de campo, o plug-in Agendamento dinâmico também deve estar instalado e o **Use filtros de tarefa para determinar tarefas de prestador de serviço** a propriedade deve estar habilitada.

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O Mercado de serviços de campo vem com **Tarefas do mercado** filtro, que determina se as tarefas de ordem de serviço estão qualificadas para o mercado. Este filtro de tarefa é enviado como dados de demonstração com o plug-in do Mercado de serviços de campo.

Para obter mais informações sobre filtros de tarefa, consulte Crie um filtro de tarefa para programação dinâmica.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviço de Campo Terceirizado** > **Critérios de qualificação** ou **Tudo** > **Mercado** > **Critérios de qualificação**.
2. Selecione o filtro de tarefa que você deseja configurar.
3. Modifique os seguintes campos conforme necessário:
   - Qualificado para atribuição de prestador - Determina se este filtro de tarefa permite que tarefas sejam atribuídas a prestadores de serviços ao atender aos critérios especificados.
   - Qualificado para o mercado - Determina se este filtro de tarefa permite que tarefas sejam atribuídas ao mercado ao atender aos critérios especificados.
4. Modifique o. **Critérios de seleção** conforme necessário.
   Selecionar critérios é usado para classificar grupos de prestadores de serviços. Os dois critérios de seleção disponíveis são os seguintes:
   - Habilidades correspondentes dos prestadores de serviços
   - Distância entre a tarefa e os prestadores de serviços
5. Navegue até a lista relacionada Métodos de compromisso qualificados e defina **Envio automático** Verdadeiro para esse método se você quiser habilitar o Envio automático para um método de compromisso, se não houver métodos de compromisso qualificados listados, clique em Novo para adicionar um método de compromisso qualificado para este filtro de tarefa.

   Nota:
   Apenas um método de compromisso qualificado pode ter o envio automático definido como verdadeiro e, portanto, ser utilizado pela lógica de fluxo de automação.

6. Clique em **Atualizar**.

Configurando Serviço de campo Capacidade e gestão de reservas

Configurar Serviço de campo Gestão de capacidade e reservas para gerenciar a distribuição e atribuição da capacidade de trabalho para tarefas de ordem de serviço.

Visão geral da configuração

As etapas para configurar Serviço de campo A Gestão de reservas e capacidade são:

1. Ativar Serviço de campo Capacidade e gestão de reservas

   Você pode ativar o. Serviço de campo Plug-in Gestão de capacidade e reservas (com.snc.fsm_capacity_management) para Gestão de serviços de campo se você tiver a função de administrador.

2. Ativar Serviço de campo Console de capacidade Para ter o Console de capacidade no Espaço configurável do CSM/FSM para planejadores de capacidade.

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

   Crie regras de reserva de capacidade para usar na definição de capacidade.

4. Criar programação de alocação de capacidade

   A programação de alocação de capacidade ajuda a gerenciar e distribuir a capacidade de recursos ao longo de um período definido, garantindo que uma determinada porcentagem de seus recursos seja reservada para tarefas de alta prioridade ou no mesmo dia.

5. Crie uma definição de capacidade

   Aloque trabalho para diferentes atributos de tarefa com base na porcentagem de capacidade reservada e na origem definida de capacidade.

6. Crie um canal de demanda

   Os canais de demanda ajudam a organizar e gerenciar o trabalho distribuindo recursos com eficiência. Ao criar uma regra de reserva, você pode alocar uma porcentagem específica de capacidade para um canal de demanda específico. Ao marcar ordens de serviço ou tarefas com canais de demanda, você garante eles são roteado corretamente, melhorando a alocação de recursos e a precisão da programação.

7. Crie uma atribuição de capacidade

   Crie a atribuição de trabalho com base na origem selecionada, como cronogramas, tarefas ou horas do agente.

8. Crie uma substituição de atribuição de capacidade

   Altere as regras de atribuição de capacidade padrão para qualquer mudança no plano em uma definição de capacidade. Você pode atualizar as atribuições de capacidade para a regra de definição de capacidade existente em diferentes intervalos de tempo e para diferentes buckets de capacidade, em vez de criar uma nova definição de capacidade.

Tópicos relacionados

Exibir informações de usos de capacidade

Serviço de campo Componentes da Gestão de capacidade e reservas

Serviço de campo Painel da Análise de capacidade do território

Ativar Serviço de campo Capacidade e gestão de reservas

Você pode ativar o Serviço de campo Capacidade e gestão de reservas plug-in (fsm_capacity_management) para Gestão de serviços de campo se você tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

- Serviço de campo Capacidade e gestão de reservas requer os seguintes plug-ins. Certifique-se de que esses plug-ins estejam ativados antes de instalar Serviço de campo Capacidade e gestão de reservas .

  Plug-ins da ServiceNow necessários

  Gestão de serviços de campo (com.snc.work_management)

  Para obter mais informações sobre como ativar Gestão de serviços de campo, consulte Ativar a Gestão de serviços de campo.

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 itens a seguir são instalados com Serviço de campo Capacidade e gestão de reservas :

- Tabelas
- Regras de negócio

Para obter mais informações, consulte Serviço de campo Componentes da Gestão de capacidade e reservas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Serviço de campo Capacidade e gestão de reservas plug-in (fsm_capacity_management usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

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

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

Ativar Serviço de campo Console de capacidade

Você pode ativar o. Serviço de campo Capacidade avançada e gestão de reservas (com.snc.fsm_advanced_capacity_management) para Gestão de serviços de campose você tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

- Serviço de campo A Gestão avançada de capacidade e reservas requer os seguintes plug-ins.

  Plug-ins da ServiceNow necessários

  Certifique-se de que esses plug-ins estejam ativados antes de instalar Serviço de campo Capacidade avançada e gestão de reservas.

  - Serviço de campo Plug-in Gestão de capacidade e reservas (com.snc.fsm_capacity_management).
  - Serviço de campo Plug-in Territory Planning (com.snc.fsm_territory_planning).

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os seguintes componentes são instalados com Serviço de campo Plug-in Advanced Capacity and Reservations Management:

Tradução automática

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

- A função Planejador de capacidade (fsm_adv_cap_mgmt.wm_capacity_planner) fornece acesso de leitura, gravação e criação a tabelas relacionadas à capacidade, junto com acesso ao Console de capacidade.
- Inclusões de script: A tabela a seguir fornece a lista de inclusões de script instaladas.

Inclusões de script

Nome	Descrição
CapacityConsoleConstants	Agregue todas as constantes em um só lugar para o Console de capacidade. Os clientes podem substituir constantes de CapacidadeConsoleConstantsSNC .
CapacidadeConsoleConstantsSNC	Agregue todas as constantes em um só lugar para o Console de capacidade.
CapacityConsoleData	Contém toda a lógica de negócios do Console de capacidade. Os clientes podem substituir essa lógica usando CapacidadeConsoleDataSNC .
CapacidadeConsoleDataSNC	Contém toda a lógica de negócios do Console de capacidade.
CapacityConsoleUtil	Contém todas as funções de utilitário para o Console de capacidade.
CapacidadeConsoleUtilSNC	Contém todas as funções de utilitário para o Console de capacidade.
FSMCapacityAdvanced FilterDefinition	Implementação personalizada de todos os filtros avançados usados no Console de capacidade.

Nota:
Você pode personalizar o Console de capacidade usando a referência das inclusões de script SNC.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Serviço de campo Capacidade avançada e gestão de reservas plug-in (fsm_capacity_management usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

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

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

Tradução automática

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

Console de capacidade

Usando o Console de capacidade

Regras de reserva de capacidade

As Reservas de capacidade permitem distribuir com eficiência a capacidade total de trabalho entre as tarefas de ordem de serviço com base em seus atributos, como tipo de trabalho, local e prioridade.

Você pode criar várias regras de reserva para gerenciar e priorizar tarefas de ordem de serviço com base em seus atributos, como prioridade e demanda. Cada regra atribui uma porcentagem da capacidade total a um tipo de tarefa ou condição específica. Isso ajuda a distribuir cargas de trabalho com eficiência e fazer o melhor uso dos recursos disponíveis.

Reserve a capacidade da carga de trabalho

Crie regras de reserva com base em diferentes tipos de trabalho para reservar a capacidade de carga de trabalho para tarefas de ordem de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin, wm_manager e wm_internal_contractor_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Gestão de capacidade** > **Reservas de capacidade**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Reserva de capacidade

Campo	Descrição
Nome	Nome da reserva (por exemplo, "Alocação de tarefa diária").
Descrição	Descrição da categoria de reserva (por exemplo, "Reserva para tarefas diárias de instalação e correção de falhas").
Tabela	tabela wm_task à qual a condição se aplica. Este campo é somente leitura.

4. **Opcional:** Em **Excluir** clique em **Adicionar condição de filtro** ou **Adicione cláusula "OR"** para definir uma condição que exclua a regra de reserva de capacidade existente.
   Por exemplo, se **Nível de prioridade: 1** Adicionado como uma condição de exclusão, as regras de reserva existentes serão excluídas para ordens de serviço com um nível de prioridade de 1 (Crítico).
5. Clique em **Enviar**.

Crie uma regra de reserva

As regras de reserva ajudam a alocar uma porcentagem específica de capacidade para diferentes atributos de tarefas de ordem de serviço, como tipo de trabalho, local ou prioridade. Isso confirma o gerenciamento de tarefas eficiente e atende a demandas de carga de trabalho específicas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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_fsm_tp.fsm_territory_manager, wm_manager, sn_fsm_capacity_mg.wm_capacity_write, sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, wm_admin, wm_contractor_manager_int

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Gestão de capacidade** > **Reservas de capacidade**.
2. Abra uma reserva de capacidade na lista.
3. Em **Regras de reserva de capacidade** lista relacionada, selecione **Novo** .
4. No formulário, preencha os campos.

Regra de reserva de capacidade

Campo	Descrição	Exemplo
Nome	Nome da regra de reserva.	
Canal de demanda	Selecione o canal de demanda para a regra de reserva. Para obter mais informações, consulte Crie um canal de demanda. **Nota:** Aplicável somente se o plug-in de território estiver instalado.	Exemplo: "Instalar" ou "Breakfix" .
Tabela	A tabela padrão é wm_task à qual a regra se aplica. (Isso é somente leitura.)	
Condição	Defina condições para filtrar a carga de trabalho. **Nota:** Aplicável somente se o plug-in de território não estiver instalado.	Reservar capacidade para tarefas de instalação: [Work Type] [is] [Install] AND [Active] [is] [true] .
Percentual Alocado	A porcentagem da capacidade total reservada para esta regra. A soma de toda a porcentagem alocada não deve exceder 100 de todas as regras de reserva na reserva.	Exemplo: • Capacidade diária total: 4 tarefas. • Se 25% for alocado para tarefas de "Instalação", a capacidade de 1 tarefa será reservada para Instalação.
Permitir estouro	Habilite ou desabilite o estouro para tarefas além da porcentagem reservada. Quando habilitado, permite que as tarefas excedam sua	Exemplo: Duas regras de reserva são definidas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Exemplo
	porcentagem reservada se houver capacidade não utilizada.	• 25% alocados para "Instalar" • 25% alocados para "Breakfix" Apenas 25% e 25% ou 50% da capacidade são alocados por meio das regras de reserva definidas. Portanto, há 100% - 50% - 50% de capacidade adicional que não foi alocada para nenhuma regra. Quando **Permitir estouro** Está habilitado e o trabalho de entrada excede a alocação predefinida de 25% para "Instalar" ou "Breakfix", este excesso será retirado do pool de capacidade não alocada restante de 50%.
Percentual máximo de estouro	Defina a porcentagem máxima que uma reserva pode exceder sua alocação.	Exemplo: • "Instalar" é alocado em 25% com um estouro máximo de 50%. • Se a capacidade total for presumida como 4 tarefas, a Instalação poderá levar 1 tarefa reservada mais até 1 tarefas adicionais, para um máximo de 2 tarefas (total de 50%).
Ordem	Determina a sequência na qual as regras são aplicadas durante a atribuição de tarefa.	Exemplo: • Pedido 1: Reserve 25% para "Instalar ou Prioridade 1" • Pedido 2: Reserve 50% para "Instalar" Para qualquer tipo de instalação de tarefas, pois ambas as regras atenderão à regra de primeira ordem.

5. Selecione **Enviar**.
   A regra de reserva é salva.

Tradução automática

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

Example: Alocação de capacidade com base em regras de reserva

- Capacidade total: 8 tarefas
- Regras de reserva:
  - Instalação: 25% (2 tarefas reservadas)
  - Breakfix: 25% (2 tarefas reservadas)

Nota:
Capacidade não alocada: 50% (4 tarefas)

Caso 1: Permitir estouro está desabilitado para Breakfix:

- . **Permitir estouro** A opção está desabilitada para o serviço "Breakfix".
- Cenário: "Breakfix" recebe 3 tarefas de entrada.
  - 2 tarefas são atribuídas com base nas regras de reserva.
  - Desde **Permitir estouro** está desabilitado, nenhuma tarefa adicional é alocada da capacidade não reservada.

Caso 2: Permitir manipulação de estouro para Breakfix:

- . **Permitir estouro** A opção está habilitada para o serviço "Breakfix".
- . **Percentual máximo de estouro** definido como 50%.
- Cenário: "Breakfix" recebe 3 tarefas de entrada.
  - 2 tarefas são atribuídas seguindo as regras de reserva.
  - 1 tarefa adicional é alocada a partir da capacidade não reservada (utilizando até 50% de estouro).
  - O sistema abre espaço para acomodar mais 1 tarefa dentro do limite de estouro.

Criar programação de alocação de capacidade

A programação de alocação de capacidade ajuda a gerenciar e distribuir a capacidade de recursos ao longo de um período definido, garantindo que uma determinada porcentagem de seus recursos seja reservada para tarefas de alta prioridade ou no mesmo dia.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_fsm_tp.fsm_territory_manager, wm_manager, sn_fsm_capacity_mg.wm_capacity_write, sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, wm_admin, wm_contractor_manager_int

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Aloque determinada quantidade de capacidade para diferentes cronogramas para que a quantidade certa de capacidade seja liberada para a tarefa de ordem de serviço.
- Revise e ajuste regularmente sua programação de alocação com base em dados históricos e nas necessidades de negócios em constante mudança.
- Use a programação de alocação para equilibrar a carga de trabalho e evitar sobrecarregar seus recursos.
- A porcentagem padrão de capacidade será alocada para todos os dias em que a data de início relativa e a data de término relativa da programação de alocação não estiverem definidas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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** > **Serviços de Campo** > **Gestão de capacidade** > **Cronogramas de alocação de capacidade**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Programação de alocação

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro de programação de alocação.
Descrição	Descrição completa da programação de alocação.
% de alocação padrão	Percentual padrão de capacidade a ser alocada para a programação. Este valor é baseado no valor de frequência definido no registro de definição de capacidade.

4. Em **Detalhes da programação de alocação** lista relacionada, clique em **Novo** .
5. No formulário, preencha os campos.

Detalhes da programação de alocação

Campo	Descrição
Nome	Nome da programação.
Início relativo	Data de início da programação de alocação.
Fim relativo	Data de término da programação de alocação.
% de alocação	Percentual de capacidade que deve ser alocada.

A programação de alocação de capacidade é criada.

Example: Programação de alocação de capacidade

Suponhamos que você tenha três técnicos trabalhando em uma área específica, cada um trabalhando em um turno de 8 horas, dando a você uma capacidade diária total de 24 horas. O objetivo é garantir que alguma capacidade esteja sempre disponível para tarefas do mesmo dia de alta prioridade.

A capacidade disponível e a capacidade reservada são relativas ao dia atual. Conforme um novo dia começa, as capacidades serão atualizadas automaticamente de acordo com a programação de alocação.

- Dia 0 (hoje): 100% da capacidade disponível (24 horas) pode ser reservada.
- Dia 1 a 3: Apenas 80% da capacidade disponível pode ser reservada. Para cada um desses dias, apenas 19,2 horas podem ser reservadas com antecedência, reservando 4,8 horas para tarefas do mesmo dia.
- Dia 4 a 7: Apenas 60% da capacidade disponível pode ser reservada, o que significa 14,4 horas por dia, reservando 9,6 horas para tarefas do mesmo dia.
- Dia 8 e além: 50% da capacidade disponível pode ser reservada. Apenas 12 horas por dia podem ser reservadas com antecedência, reservando as restantes 12 horas para tarefas do mesmo dia.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 capacidade disponível e a capacidade reservada são relativas ao dia atual. Conforme um novo dia começa, as capacidades serão atualizadas automaticamente de acordo com a programação de alocação. Consulte a representação da tabela a seguir.

Ao criar essa programação de alocação, você garante que haja capacidade suficiente reservada para tarefas urgentes que possam surgir no mesmo dia, permitindo que uma parte significativa da sua capacidade seja reservada com antecedência.

Day	Day 0	Day 1	Day 2	Day 3	Day 4	Day 5	Day 6	Day 7	Day 8	Day 9	Day 10
Day 0	100	80	80	80	60	60	60	60	50	50	50
Day 1		100	80	80	80	60	60	60	60	50	50
Day 2			100	80	80	80	60	60	60	60	50
Day 3				100	80	80	80	60	60	60	60
Day 4					100	80	80	80	60	60	60
Day 5						100	80	80	80	60	60
Day 6							100	80	80	80	60
Day 7								100	80	80	80
Day 8									100	80	80
Day 9										100	80
Day 10											100

Crie uma definição de capacidade

Aloque trabalho para diferentes tipos de tarefas com base na porcentagem de capacidade reservada e na fonte de capacidade definida para um território.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_fsm_tp.fsm_territory_manager, wm_manager, sn_fsm_capacity_mg.wm_capacity_write, sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, wm_admin, wm_contractor_manager_int

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode definir a capacidade e a frequência de trabalho a serem realizados com base na fonte de capacidade selecionada, como número de horas, tarefas ou programação do agente. A capacidade pode ser definida para um dia, semana, mês ou ano. As diferentes fontes de capacidade são:

- **Programação agregada do agente** : A capacidade disponível a cada dia para atribuições de tarefa depende da duração total disponível de todos os agentes. Quando a capacidade é definida para uma regra de reserva, a reserva é aplicada na duração total da disponibilidade de todos os agentes. A programação agregada do agente se aplica todos os dias até uma data limite especificada ou um número de dias. Além da data limite ou dos dias, quando as informações de programação do agente não estão disponíveis, a capacidade definida se aplica e as tarefas são atribuídas de acordo com a capacidade prevista.

Tradução automática

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

. **Programação agregada do agente** Não se aplica no dia em que a capacidade é definida (dia 0). Sempre se aplica a partir do dia seguinte (Dia 1) após a definição da capacidade até o dia ou data limite.

Por exemplo, se 10 agentes estiverem disponíveis por 10 horas por dia até uma data limite, uma capacidade total de 100 horas estará disponível todos os dias até a data limite especificada. Se você especificar uma regra de reserva que reserva 20% da capacidade para tarefas de instalação e 60% da capacidade para tarefas de correção de falhas, 20 horas da capacidade total de 100 horas serão reservadas para tarefas de instalação, 60 horas serão reservadas para tarefas de correção de falhas e as 20 horas restantes serão reservadas para outras tarefas. Além da data limite, as tarefas são atribuídas de acordo com a capacidade definida.

- **Horas** Número total de horas por dia disponíveis no território especificado para concluir tarefas de dia único. Você também pode especificar uma regra de reserva para a definição de capacidade.

  Por exemplo, se você definir a capacidade como 10 horas por dia para uma regra de reserva que reserva 40% da capacidade para tarefas de correção de falhas e 30% da capacidade para tarefas de instalação, um total de 10 horas de tarefas pode ser atribuído por dia, das quais 4 horas são reservadas para tarefas de correção de falhas, 3 horas são reservadas para tarefas de instalação e as 3 horas restantes para outras tarefas. Quando a capacidade não está definida para nenhuma regra de reserva, a capacidade total do dia fica disponível para quaisquer outras tarefas.

- **Tarefas** Número total de tarefas de dia único que podem ser concluídas a cada dia em um território específico. Você também pode especificar uma regra de reserva para a definição de capacidade.

  Por exemplo, se você definir a capacidade como 10 tarefas por dia para uma regra de reserva que reserva 50% da capacidade para tarefas de correção de falhas, 5 tarefas por dia serão reservadas para tarefas de correção de falhas e as outras 5 tarefas serão reservadas para outras tarefas. Quando a capacidade não está definida para nenhuma regra de reserva, todas as 10 tarefas podem ser atribuídas a qualquer tipo de tarefa.

- **Programação do agente** : A capacidade disponível para atribuições de tarefa para cada dia depende da programação dos agentes disponíveis nesse dia. Quando você especifica a regra de reserva, a capacidade é reservada de acordo com a regra para cada agente.

  Por exemplo, se houver 10 agentes, cada um com uma capacidade diária de 10 horas, a capacidade do dia será reservada e gerenciada de acordo com a programação de cada agente disponível. Se você especificar uma regra de reserva que reserva 20% da capacidade para tarefas de instalação e 60% da capacidade para tarefas de correção de falhas, para cada agente, 20% da capacidade (2 horas) será reservada para tarefas de instalação e 60% da capacidade (6 horas) será reservada para tarefas de correção 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.

falhas. Os 20% restantes da capacidade (2 horas) de cada agente serão reservados para qualquer outro tipo de tarefa.

Nota:

Novos usuários usando Zurich versão da versão, não é possível definir a capacidade por **Programação do agente** .

Para usuários existentes que definem capacidade por **Programação do agente** , ServiceNow® recomenda a transição para métodos alternativos disponíveis para definir a capacidade.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Gestão de capacidade** > **Definição de capacidade**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Definição de capacidade

Campo	Descrição
Nome	Nome da definição de capacidade.
Descrição	Informações resumidas sobre a definição de capacidade.
Definir a capacidade conforme os buckets	Uma opção para disponibilizar os intervalos de reserva de compromisso com base na capacidade de trabalho definida diariamente. OU Uma opção para definir a capacidade de trabalho no nível de bucket, como manhã, meio-dia ou noite, para que os slots de compromisso fiquem disponíveis durante todo o dia até que a capacidade não seja violada. • Esta opção está disponível somente quando Tarefas ou Horas é selecionado em **Capacidade de** campo. • Esta opção está disponível somente quando Diariamente é selecionado em **Frequência** campo.
Capacidade por	Origem da definição de capacidade. A capacidade pode ser definida pela Programação agregada do agente, Tarefas, Horas e Programação do agente.
Capacidade	Capacidade do trabalho a ser realizado, como o número de tarefas ou o número de horas. Este valor é baseado na capacidade diária de um agente. A capacidade é aplicável somente quando a capacidade é definida por **Tarefas** ou **Horas** . Quando a capacidade é definida por **Programação agregada do agente** , a

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	capacidade especificada será a capacidade definida de base além da data limite programada ou dos dias.
Frequência	Intervalos específicos nos quais o trabalho deve ser realizado, como diário, semanal, mensal ou anual. Este valor é baseado na capacidade total do grupo de trabalho atribuído. • Frequência aplicável somente quando a capacidade é definida por tarefas, horas ou programação agregada do agente. • A frequência é definida automaticamente como **Diariamente** se a capacidade for definida por buckets ou definida por programação agregada do agente.
Programação de alocação	O nome da programação de alocação a ser associada à definição de capacidade. Isso garante que a quantidade apropriada de capacidade seja alocada para tarefas de ordem de serviço até o último intervalo de reserva de compromisso disponível. Este campo aparece somente quando **Defina a capacidade por buckets** ou quando você define a capacidade por programação agregada do agente.
Nome da reserva	Nome da regra de reserva de capacidade que se aplica à definição de capacidade. A capacidade disponível é reservada para várias tarefas de ordem de serviço de acordo com a regra de reserva. Este campo aparece somente quando a opção Definir capacidade por buckets está desmarcada. Para obter mais informações, consulte Regras de reserva de capacidade.

4. Clique em **Enviar**.

Resultado
A definição de capacidade é criada e o trabalho é alocado para cada atributo de tarefa com base em sua capacidade reservada.

Crie buckets de capacidade para distribuir a capacidade da carga de trabalho por um dia

Crie buckets de capacidade para a definição de capacidade selecionada para distribuir a capacidade da carga de trabalho em diferentes slots de compromisso ao longo do dia.

Antes de Iniciar
Selecione **Defina a capacidade por buckets** opção para criar buckets de capacidade.

Tradução automática

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

Função necessária: wm_admin, wm_manager e wm_internal_contractor_manager, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager, sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Gestão de capacidade** > **Definições de capacidade**.
2. Abra uma definição de capacidade na lista.
3. Na lista relacionada Buckets de capacidade, clique em **Novo** .
4. No formulário, preencha os campos.

Buckets de capacidade

Campo	Descrição
Nome	Nome do bucket de capacidade.
Início	Hora de início a partir da qual o bucket está disponível para atribuir as tarefas de ordem de serviço/agendar compromissos.
Término	Hora de término até quando o bucket estiver disponível para atribuir as tarefas de ordem de serviço/agendar compromissos.
% de Capacidade	Percentual da capacidade da carga de trabalho atribuída ao bucket.
Programação de alocação	Nome da programação de alocação a ser vinculada ao bucket de capacidade.
Nome da reserva	Nome da regra de reserva a ser vinculada ao bucket de capacidade.

5. Clique em **Enviar**.
6. Repita as etapas 3 a 5 até que a capacidade completa seja distribuída ao longo do dia.

Resultado
A capacidade definida é distribuída entre os buckets de capacidade recém-criados.

Crie uma atribuição de capacidade

Crie a atribuição de capacidade de trabalho com base na origem selecionada, como cronogramas, tarefas ou horas do agente.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_fsm_tp.fsm_territory_manager, wm_manager, sn_fsm_capacity_mg.wm_capacity_write, sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, wm_admin, wm_contractor_manager_int

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Regras de atribuição de trabalho:

- Se a capacidade de trabalho for baseada na programação do agente, as tarefas serão atribuídas aos agentes em grupos de trabalho internos.
- Se a capacidade de trabalho for baseada na programação agregada do agente, número de tarefas ou horas, as tarefas poderão ser atribuídas aos agentes em grupos de trabalho internos e externos.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de serviços de campo** > **Gestão de capacidade** > **Atribuições de capacidade**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Atribuição de capacidade

Campo	Descrição
Definição de capacidade	Nome da definição de capacidade com base na qual a capacidade será atribuída. Para obter mais informações, consulte .
Tipo	Selecione o tipo de capacidade. • Agentes internos do território: Escolha atribuir trabalho especificamente a agentes internos em um território designado. • Grupo de prestadores de serviço do território: Escolha atribuir trabalho a grupos de prestadores de serviço em um território. Ideal para gerenciar equipes de prestadores de serviços externos em territórios especificados. • Nenhum: Selecione para ter a flexibilidade de escolher grupos de atribuição ou grupos de prestadores de serviços. Quando o plug-in Planejamento de território é instalado, escolher "Nenhum" direciona você para selecionar grupos de prestadores. Sem o plug-in, ele permite que você prossiga para a próxima etapa de escolher um grupo facilitando a decisão com base no seu fluxo de trabalho. **Nota:** Se o plug-in Planejamento de território estiver ativado, os agentes internos do território e as opções de grupos de prestadores serão exibidos no campo.
Grupo	Internos, externos ou ambos os tipos de grupos de trabalho com base na origem da definição de capacidade. **Nota:** As definições de capacidade criadas para a Programação do agente podem ser atribuídas somente a grupos internos.
Território	Selecione o território para a atribuição de capacidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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: . **Território** o campo aparece quando **Planejamento de território** o plug-in está ativado.
Recorrência	Selecione qualquer plano de recorrência existente. Os planos de recorrência podem ser personalizados para territórios ou grupos específicos. Este plano define a frequência com que uma atribuição de capacidade se repete. Ajuda a criar uma programação regular para alocação de tarefas. Por exemplo: • Atribuir tarefas todos os dias da semana (de segunda a sexta-feira) • Alocar tarefas de tipo de instalação todos os finais de semana (sábado e domingo) • Configure a capacidade para a primeira segunda-feira de cada mês
Ativo	Opção para aplicar a atribuição ao calcular a capacidade.
Vigente a partir de	Defina a data de início da atribuição de capacidade.
Vigente até	Defina a data de término da atribuição de capacidade. Este campo é definido automaticamente como **Vigente até** se você inserir um valor em **Repita para** campo.
Repetir para	Especifique a duração (por exemplo, 2 semanas, 3 meses) para a qual a recorrência é aplicada. Você deve considerar as definições de capacidade ao atribuir tarefas. Este campo aparece somente quando Tarefas é selecionado em **Capacidade de** Campo no formulário Definições de capacidade.
Fuso horário	Selecione o fuso horário apropriado para os agentes para garantir a consistência entre as regiões.

4. Clique em **Enviar**.

Crie um canal de demanda

Os canais de demanda ajudam a organizar e gerenciar o trabalho distribuindo recursos com eficiência. Ao criar uma regra de reserva, você pode alocar uma porcentagem específica de capacidade para um canal de demanda específico. Ao marcar ordens de serviço ou tarefas com canais de demanda, você garante que elas sejam roteadas corretamente, melhorando a alocação de recursos e a precisão da programação.

Tradução automática

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

Certifique-se de Serviço de campo Planejamento de território (.snc.fsm_territory_planning) o plug-in está instalado.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O sistema de programação usa atributos do canal de demanda (condições e ordem) para regras de reserva de capacidade com base nos canais de demanda. Para obter mais informações, consulte Crie uma regra de reserva.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Gestão de capacidade** > **Canal de demanda**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Canal de demanda

Campo	Descrição
Nome	Nome do canal de demanda. Por exemplo, "Instalar" para tarefas relacionadas à instalação.
Ativo	Selecione esta opção para ativar o canal de demanda.
Ordem	Ordem de preferência do canal de demanda.
Padrão	Se selecionado, este canal de demanda se tornará o padrão. Por exemplo, se a capacidade total for 100, e canais específicos como "Instalar" e "Breakfix" ocuparem 30 e 50, respectivamente, os 20 restantes serão alocados para este canal padrão.
Tabela	Selecione a tabela usada para categorizar o canal de demanda. Por padrão, isso é definido como `wm_task` .
Condição	Condições para filtrar os dados. Por exemplo, definir o tipo de trabalho como "Instalação" garante que o sistema verifique a regra de reserva para uso de capacidade quando uma tarefa é recebida.

4. Clique em **Enviar**.
   O canal de demanda é criado. Você pode usar o canal de demanda nas regras de reserva.

Example: Criar canal de demanda para atribuições de tarefas relacionadas à instalação

Vamos criar um canal de demanda chamado "Instalar":

1. Nome: Instalar
2. Ativo: Sim
3. Pedido: 1
4. Padrão: Falso

Tradução automática

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

5. Tabela: wm_task
6. Condição: `Work_type: Instalação`

Ao definir esses campos, o canal de demanda "Instalar" na regra de reserva ajudará a rotear as tarefas relacionadas à instalação corretamente e a garantir a alocação de capacidade adequada.

Tópicos relacionados

Serviço de campo Painel da Análise de capacidade do território

Crie uma substituição de atribuição de capacidade

Substitua as regras de atribuição de capacidade padrão para acomodar mudanças no plano em uma definição de capacidade. Isso permite que você atualize as atribuições de capacidade existentes para diferentes intervalos de tempo, regras de reserva de capacidade e padrões recorrentes sem criar uma nova definição de capacidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_fsm_tp.fsm_territory_manager, wm_manager, sn_fsm_capacity_mg.wm_capacity_write, sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, wm_admin, wm_contractor_manager_int

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Considere os seguintes pontos:

- O registro de substituição com classificação mais alta é considerado quando há conflito no intervalo de datas.
- As substituições não devem entrar em conflito com os planos de recorrência existentes para a mesma definição de capacidade.
- As substituições devem aderir ao plano de recorrência de base da atribuição de capacidade. Por exemplo: Se o plano de recorrência base for "Segunda a sexta-feira", uma substituição para "Sábado" acionará um erro de validação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Gestão de capacidade** > **Atribuições de capacidade**.
2. Abra a definição de capacidade.
   a. Selecione uma definição de capacidade na lista.
   b. Abra a atribuição de capacidade de um grupo clicando em **Em vigor a partir de** link de data para um grupo de definição de capacidade.
   Por exemplo, clique em *`Effective from`*link de data na linha de *`NorCal Technicians`*grupo.
3. Na lista relacionada Substituições de atribuição de capacidade, clique em **Novo** .
4. No formulário, preencha os campos.

Substituição da atribuição de capacidade

Campo	Descrição
Vigente a partir de	Data a partir da qual a atribuição de capacidade deve ser aplicada.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Vigente até	Preenchido automaticamente com base no valor em **Repita para** campo.
Recorrência	Selecione qualquer plano de recorrência existente. Os planos de recorrência podem ser personalizados para territórios, grupos ou tarefas específicos. Este plano define a frequência com que uma atribuição de capacidade se repete. Ajuda a criar uma programação regular para alocação de tarefas. Por exemplo: ○ Atribuir tarefas todos os dias da semana (de segunda a sexta-feira) ○ Alocar tarefas de tipo de instalação todos os finais de semana (sábado e domingo) ○ Configure a capacidade para a primeira segunda-feira de cada mês
Substituir por	Selecione o tipo de substituição. Por exemplo, reserva de capacidade, valor de capacidade ou definição de capacidade.
Repetir para	Número de dias, semanas, meses ou anos em que a substituição permanecerá ativa. A frequência de recorrência é levada em conta ao atribuir cargas de trabalho.
Reserva de capacidade	Nome da reserva de capacidade a ser substituída.
Valor de capacidade substituído	Número de horas ou tarefas a serem substituídas na atribuição de capacidade existente. Este valor é determinado pela frequência selecionada na definição de capacidade.
Aplicar a todos os buckets	Habilite esta opção para substituir as regras de atribuição de capacidade para todos os buckets de capacidade na definição de capacidade selecionada.
Aplicável ao bucket	Especifique o nome do bucket de capacidade ao qual a regra de substituição será aplicada.
Classificação	Determina a sequência a ser selecionada. O registro de substituição com classificação mais alta do dia fornecido é preferencial.

5. Clique em **Enviar**.

Resultado

O registro de substituição de atribuição de capacidade é criado e aplicado à definição de capacidade selecionada ou aos buckets da definição de capacidade selecionada.

Exemplo de fluxo de trabalho para atribuir tarefas a agentes com base em capacidade e reservas

Explore como o agendamento dinâmico distribui tarefas de forma inteligente, considerando as reservas de capacidade definidas, os tipos de trabalho e as configurações de estouro, garantindo a utilização ideal dos recursos no 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.

Como administrador, seu objetivo é garantir que o grupo de atribuição funcione 25% no tipo de trabalho "Instalar", 25% no tipo de trabalho "Corrigir" e os 50% restantes possam ser de qualquer tipo ou nenhum tipo de trabalho. O exemplo a seguir demonstra como conseguir isso por meio da programação dinâmica.

Pré-requisitos:

- Certifique-se de que o Agendamento dinâmico esteja habilitado.
- Seu grupo de atribuição de destino, por exemplo, o "Grupo Norte", tenha pelo menos um membro ativo.
- Crie um registro de programação do agente ('agent_work_schedule') para um usuário, especificando a programação de trabalho "Turno do dia (8:00-5:00)".

1. Configuração da definição de capacidade:
   - Crie um registro de definição de capacidade com "Capacidade por" definido como "Tarefas", atribuindo um valor de "4" tarefas diariamente.
   - Defina a frequência desta capacidade como "Diariamente" para alinhar-se às suas necessidades de programação.
2. Regras de reserva de capacidade: Crie duas regras de reserva de capacidade
   - Regra 1 ("Trabalho de instalação"): Condições definidas para "Tipo de trabalho" como "Instalar", Alocar 25% e permitir estouro.
   - Regra 2 ("Trabalho de correção de interrupção"): Condições definidas para "Tipo de trabalho" como "Correção de interrupção", alocar 25% e permitir estouro.
3. Marcações à definição: Vincule as regras de reserva criadas à definição criada na etapa 1, formando uma estrutura.
4. Atribuição de capacidade:
   - Nas listas relacionadas da definição de capacidade, crie um novo registro "Atribuição de capacidade".
   - Vincule-o à definição de capacidade, selecione o grupo de atribuição de destino ("Grupo Norte"), defina a data de início efetiva como a data e a hora atuais e repita por "5" vezes para preencher automaticamente a data de término.
5. Criar ordem de serviço do tipo de instalação:
   - Crie uma ordem de serviço ('wm_order'), especificando o local como "Colorado" e marque-a como "Pronto para qualificação".
   - Abra a tarefa de ordem de serviço, garantindo que o grupo de expedição e o grupo de atribuição necessário ("Grupo norte") estejam preenchidos.
   - Defina o tipo de trabalho como "Instalar" e clique em "Qualificado"; a tarefa muda para o estado Expedição pendente.
   - Repita o processo duas vezes para ter 3 tarefas do tipo "Instalar" disponíveis para o dia.
6. Criar ordem de serviço do tipo de correção de quebra:
   - Crie uma ordem de serviço ('wm_order'), especificando o local como "Colorado" e marque-a como "Pronto para qualificação".
   - Uma nova tarefa de ordem de serviço ("wm_task") é gerada; abra-a, garantindo que o grupo de expedição e o grupo de atribuição necessário ("Norte") sejam preenchidos.

Tradução automática

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

- Defina o tipo de trabalho como "Correção de interrupção" e clique em "Qualificado"; a tarefa será movida para o estado Expedição pendente.
- Repita o processo duas vezes para ter 3 tarefas do tipo "correção de quebra" disponíveis para o dia.

7. Criar tarefas de ordem de serviço sem um tipo de trabalho especificado:
   - Abra uma tarefa de ordem de serviço, certifique-se de que o grupo de expedição e o grupo de atribuição necessário ("Norte") estejam preenchidos e deixe o campo Tipo de trabalho em branco.
   - Clique em "Qualificado"; a tarefa faz a transição para o estado Expedição pendente.
   - Repita este processo duas vezes para ter 3 tarefas sem um tipo de trabalho especificado disponível para o dia.
8. Programação dinâmica:
   - Abra as quatro tarefas criadas na exibição de lista e clique em "Atribuir automaticamente" no menu de ação de estouro.
   - Uma janela modal exibe possíveis atribuições, alocando tarefas com base na capacidade predefinida de 25% para o tipo "Instalar", 25% para o tipo "Correção de quebra" e os 50% restantes para qualquer tipo ou nenhum tipo.

Configuração do Otimização da força de trabalho para Serviço de campo

Habilitar Otimização da força de trabalho para Serviço de campo E definem as configurações para usar as aplicações Programação, Equipes e Coaching.

Visão geral da configuração

As etapas para configurar Otimização da força de trabalho para Serviço de campo:

1. Ativar Otimização da força de trabalho para serviço de campo

   Você pode ativar o plug-in Otimização da força de trabalho para serviço de campo (com.snc.app_fsm_wfo) para Gestão de serviços de campo se tiver a função de administrador. A aplicação inclui dados de demonstração e instalações relacionadas ServiceNow Armazene aplicações e plug-ins se eles ainda não estiverem instalados.

2. Configure a programação no Otimização da força de trabalho para serviço de campo

   Configure a programação para gerenciar eventos usando o calendário da equipe. Você pode criar diferentes tipos de categorias de evento. Use pontos de extensão com script para personalizar os tipos de evento.

3. Configure equipes na Otimização da força de trabalho no serviço de campo

   Organize suas equipes em grupos de atribuições e crie relatórios para esses grupos, para que você possa obter visibilidade sobre o desempenho da equipe.

4. Configure coaching na Otimização da força de trabalho no serviço de campo

   Gerencie as habilidades do agente e avalie a qualidade das tarefas concluídas. Use a Inteligência preditiva para recomendar habilidades para os agentes. Treine seus agentes com conteúdo de aprendizado interno e externo.

Tópicos relacionados

Otimização da força de trabalho

Tradução automática

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

Ativar Otimização da força de trabalho para serviço de campo

Você pode ativar o Otimização da força de trabalho para serviço de campo plug-in (app_fsm_wfo) para Gestão de serviços de campo se você tiver a função de administrador. A aplicação inclui dados de demonstração e instala aplicações e plug-ins relacionados ServiceNow® Store se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

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 .

Otimização da força de trabalho para serviço de campo A solução é altamente modular, oferecendo uma ampla gama de recursos, como aplicações de Programação, Coaching e Teams em Serviço de campo Espaço do gerente. Otimização da força de trabalho para serviço de campo(com.snc.app_fsm_wfo) ativa todos os outros plug-ins dependentes para permitir que os usuários acessem as aplicações Programação, Coaching e Teams em Otimização da força de trabalho para serviço de campo.

Otimização da força de trabalho para serviço de campo requer os seguintes aplicativos ServiceNow Store. Certifique-se de que esses aplicativos estejam instalados antes de instalar Otimização da força de trabalho para serviço de campo.

Obrigatório ServiceNow Store aplicações a serem usadas no Serviço de campo Espaço do gerente

Programação de turno para Serviço de campo(com.snc.sn_fsm_shift_schdl)

Integre as funcionalidades de programação de turno do agente para Gestão de serviços de campo Otimização da força de trabalho. Para ServiceNow Store etapas de instalação, consulte Instale uma aplicação da ServiceNow Store .

Gestão de equipes para Serviço de campo(com.snc.sn_fsm_team_mgmt)

Implementa funcionalidades de desempenho da equipe para Gestão de serviços de campo Otimização da força de trabalho. Para ServiceNow Store etapas de instalação, consulte Instale uma aplicação da ServiceNow Store .

Coaching (com.sn_coaching)

Facilita o coaching dos funcionários em seu trabalho por meio do uso de oportunidades de coaching que podem ser condicionalmente configuradas. Para ServiceNow Store etapas de instalação, consulte Instale uma aplicação da ServiceNow Store .

Coaching com aprendizado (com.sn_coach_learning)

Coach dos colaboradores sobre o seu trabalho através do uso de oportunidades de coaching, aproveitando momentos críticos de um processo, que podem ser configurados condicionalmente. Para ServiceNow Store etapas de instalação, consulte Instale uma aplicação da ServiceNow Store .

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Otimização da força de trabalho para serviço de campo :

- Funções
- Trabalhos agendados
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Otimização da força de trabalho para serviço de campo componentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Otimização da força de trabalho para serviço de campo plug-in (app_fsm_wfo) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

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

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

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

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

Resultado

. Otimização da força de trabalho para serviço de campo quando ativado, o plug-in é adicionado com sucesso **Habilite a Programação de turno para FSM para determinar a disponibilidade** para Serviço de campo Configurações dentro da guia Atribuição.

Nota:
Você deve habilitar **Habilite a Programação de turno para FSM para determinar a disponibilidade** alterne o botão após configurar cronogramas, habilidades, equipes e coaching para que seus agentes otimizem seu Serviço de campo força de trabalho de acordo.

Configurando a programação em Otimização da força de trabalho para serviço de campo

Configurar a programação permite que você gerencie eventos usando o calendário da equipe. Você pode criar diferentes tipos de categorias de evento. Use pontos de extensão com script para personalizar os tipos de evento.

Configurar as propriedades de adesão à programação permite calcular a adesão e a conformidade de seus agentes para que você possa melhorar a eficiência operacional da sua organização.

As configurações de limite para adesão e conformidade indicam quantos minutos de antecedência ou atraso um agente pode registrar ou registrar a hora de entrada ou saída de um turno de trabalho programado sem ser considerado não aderente. Para obter mais informações sobre as propriedades de adesão e conformidade introduzidas com a aplicação Programação, consulte Otimização da força de trabalho para serviço de campo componentes.

Tópicos relacionados

Programação em Otimização da força de trabalho para serviço de campo

Crie tipos de evento para exibir no calendário da equipe com Otimização da força de trabalho para serviço de campo

Crie vários eventos da mesma categoria e adicione-os ao calendário da equipe com Otimização da força de trabalho para serviço de campo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_shift_planning.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.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As seguintes configurações de categoria de evento estão disponíveis por padrão:

- Trabalho
- Reunião
- Treinamento
- Pausa
- Folga
- Trabalho real
- Pessoal

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Otimização da força de trabalho para serviço de campo** > **Programando** > **Configuração de evento**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Tipo de evento

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo para o tipo de evento.
Categoria	Tipo de evento, por exemplo, reunião, pausa ou folga.
Ordem de prioridade	Prioridade do tipo de evento que você deseja excluir da cobertura. Quanto maior o número, maior a prioridade. Por exemplo, digamos que você esteja participando de um evento de trabalho por quatro horas por dia. Você marcou essa janela de tempo como folga e como um tipo de evento de reunião. Se o tempo de folga tiver uma ordem de prioridade mais alta, o aplicativo excluirá esse tipo de evento da cobertura.
Cor	Cor que identifica este tipo de evento no calendário da equipe.

4. Clique em **Enviar**.

Modifique as fórmulas de conformidade e adesão à programação usando pontos de extensão

Configure e ajuste as fórmulas de conformidade e adesão à programação usando pontos de extensão com script para que você possa personalizar os cálculos para sua organização.

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** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de Extensão com Script**.
2. Pesquisar `sn_shift_planning.ScheduleAdherenceExtPt` .
3. Na faixa do formulário, clique no link aqui para editar o registro.
4. Para criar seu script de ponto de extensão, clique em Criar implementação nos links relacionados.
5. Para criar seu script de ponto de extensão, clique em **Criar implementação** nos links relacionados.
6. Modifique as fórmulas para calcular a adesão à programação e a conformidade no `ObAdherencePercentage` e. `ObterPercentage de conformidade` métodos.
7. Clique em **Atualizar**.

Resultado

Os cálculos de conformidade e adesão à programação são baseados nas fórmulas na implementação.

Ponto de extensão do tipo de evento em Otimização da força de trabalho para serviço de campo

Use pontos de extensão para chamar scripts para categorias de evento, como reunião, folga ou horário de trabalho.

Use pontos de extensão com script para integrar personalizações sem alterar os componentes principais no código da aplicação. Ao personalizar um aplicativo de base, você implementa os pontos de extensão com script criando as inclusões de script personalizadas e registrando-as em relação aos pontos de extensão com script.

Você pode usar pontos de extensão para criar eventos, como solicitações de reunião, treinamento e folga. Por exemplo, implementações de ponto de extensão, consulte as seguintes instâncias de extensão na lista relacionada de Implementações:

Pontos de extensão para tipos de evento

Categoria	Script de extensão
Reunião	`AgentScheduleMeetingEventManager`
Pausa	`AgentScheduleBreakEventManager`
Treinamento	`AgentScheduleBreakEventManager`
Folga	`AgentScheduleBreakEventManager`
Trabalho	`AgentScheduleWorkEventManager`
Trabalho real	`AgentScheduleAtualWorkEventManager`
Pessoal	`AgentSchedulePersonalEventManager`

Associando atributos a eventos para Schedule Optimization

Schedule Optimization atribui tarefas automaticamente e se adapta às condições em mudança seguindo as políticas para otimizar o tempo de viagem e a disponibilidade do agente. Quando Otimização da força de trabalho para serviço de campo se estiver ativado, você pode associar atributos a eventos, melhorando a otimização e a precisão geral da programação.

Tradução automática

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

Tabela de atributos da programação do agente

Campo	Descrição
Agenda do agente	Referência ao evento
Data da ocorrência da programação do agente	Data em que o evento do agente ocorre
Período de datas da ocorrência da programação do agente	Período de programação do evento do agente O período não pode exceder 30 dias.
Programação real do agente	Referência ao evento real do agente
Status da Programação	Status do evento. Os eventos podem ser marcados como qualquer um **opcional** ou **obrigatório**: • Eventos opcionais: O técnico está livre durante esses horários e pode receber tarefas atribuídas. • Eventos obrigatórios: O técnico está ocupado durante esses horários e não pode receber tarefas atribuídas.
Local	Local do evento do agente
Duração da viagem	Duração estimada da viagem ao evento
Duração da viagem para casa	Duração estimada da viagem para casa do evento

REST APIs

Os dados na tabela serão inseridos por meio de duas REST APIs.

- Criar evento com atributos: Use este recurso para criar eventos com atributos como local e status da programação.
- Editar evento com atributos: Use este recurso para associar atributos a eventos existentes.

REST APIs com script para criar ou editar eventos, incluindo seus atributos. Você também pode usar REST APIs com script para substituir as de um técnico **Pausa planejada**. Para obter mais informações sobre REST APIs, consulte https://support.servicenow.com/nav_to.do?uri=%2Fkb%3Fid%3Dkb_article_view%26sys_kb_id%3Db095d63787722e1457288519dabb35c1

Cenários

- Eventos obrigatórios: Quando um evento é marcado como **Obrigatório**, O Mecanismo de otimização de programação ajusta a programação do técnico com base nesses atributos de evento. O mecanismo considera o tempo de viagem de e para o local do evento, garantindo a integração perfeita com tarefas/eventos adjacentes.
- Eventos opcionais: Quando um evento é marcado como **Opcional** é tratado como intervalo de tempo disponível para o técnico. O evento é excluído do processo de otimização e não é enviado para Schedule Optimization mecanismo.

Tradução automática

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

- Substituição de pausa flexível: Quando a restrição de pausa flexível está habilitada e uma pausa planejada é substituída usando a opção de pausa real, o. **Pausa real** os detalhes são enviados para Schedule Optimization mecanismo. . **Pausa planejada** a janela é liberada e se torna disponível para programação de tarefas.

Schedule Optimization calcula a duração da viagem para o evento e do evento para o local inicial do técnico durante uma execução de otimização, com base no provedor de estimativa de viagem configurado.

Tópicos relacionados

Configuração da Schedule Optimization

Configurar equipes Otimização da força de trabalho para serviço de campo

Organize suas equipes em grupos de atribuições e crie relatórios para esses grupos, para que você possa obter visibilidade sobre o desempenho da equipe.

Você pode definir um conjunto de KPIs (Key Performance Indicators, principais indicadores de desempenho) para analisar o desempenho de todos os grupos em sua equipe. Detalhar as métricas de um grupo, um agente ou uma tarefa de ordem de serviço na equipe, tudo a partir de um local central.

Como administrador, você pode configurar KPIs e KPIs secundários. Os KPIs secundários aparecem quando você detalha os KPIs de nível superior. Por exemplo, o KPI de tarefas de ordem de serviço encerradas tem tarefas P1, tarefas P2 como KPIs secundários.

Tópicos relacionados

Equipes no Otimização da força de trabalho

Crie grupos de KPI para monitorar o desempenho da equipe

Crie grupos de principais indicadores de desempenho (KPI) com os KPIs que mais importam para suas equipes. Ao associar grupos de KPIs a grupos de atribuição, você pode monitorar o desempenho da sua equipe.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_team_perf.team_performance_admin

Procedimento

1. Criar um grupo de KPIs.

a. Navegar até **Tudo** > **Otimização da força de trabalho para serviço de campo** > **Desempenho da equipe** > **Grupos de KPI**.

b. Clique em **Nova**.

c. No campo **Nome**, insira um nome para o grupo de KPI.

d. Em **Tipo** , selecione **Equipes** .

e. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.
Você pode adicionar até cinco KPIs a um grupo de KPIs.

2. Adicionar KPIs a um grupo de KPIs.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Na lista de KPIs relacionada, clique em **Novo**.

b. No campo **KPI**, selecione o KPI a ser aplicado para este grupo.

c. Clique em **Enviar**.

3. Adicione grupos de atribuição de KPI ao grupo de KPI.

Nota:

- Você pode associar um grupo de atribuição de KPIs somente a um tipo de KPI.
- Você pode adicionar gerentes adicionais a cada grupo de atribuição.
- Você pode associar um usuário a um grupo de KPI como o grupo de atribuição principal para esse usuário.

a. Na guia **Grupos de atribuição**, clique em **Editar**.

b. Mova os grupos de atribuição desejados da Coleção para a lista de Grupos de atribuição.

c. Clique em **Salvar**.

Adicionar gerentes a um grupo de atribuição de KPI

Atribua um ou mais gerentes a cada grupo de atribuição de KPI para que eles possam obter visibilidade do grupo e monitorar o desempenho da equipe.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wfo_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode associar um usuário a um grupo de atribuição primário selecionando o grupo no registro do usuário. Para obter mais informações, consulte Criar um usuário .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Otimização da força de trabalho para serviço de campo** > **Desempenho da equipe** > **Gerente adicional**.
2. Clique em **Nova**.
3. No campo **Grupo de atribuição**, selecione um grupo de atribuição.
4. Em **Gerente** selecione um gerente que você deseja adicionar a este grupo de atribuição.
5. Clique em **Enviar**.

Configuração do coaching em Otimização da força de trabalho para serviço de campo

Gerencie as habilidades do agente e avalie a qualidade das tarefas concluídas. Usar Inteligência preditiva recomendar habilidades para agentes. Treine seus agentes com conteúdo de aprendizado interno e externo.

Tópicos relacionados

Coaching no Otimização da força de trabalho para serviço de campo

Configure um indicador a ser exibido na guia Visão geral de coaching em Otimização da força de trabalho para serviço de campo

Exibir qualquer um Performance Analytics Indicador que tem os detalhamentos Atribuído a e Grupo de atribuição a serem exibidos em **Visão geral do coaching** Na aplicação Coaching. Os indicadores podem exibir a qualidade média do trabalho nos últimos 30 dias ou 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

Defina o escopo da aplicação de mapa como **Coaching**. Para obter mais informações, consulte Definir escopo da aplicação de mapa .

Função necessária: administrador

Procedimento

1. No navegador de aplicações, insira `sys_properties.list`.
2. Clique em **Nova**.
3. Insira os valores do campo na tabela a seguir.

Formulário de Propriedades do sistema

Campo	Valor
Nome	sn_coaching.coaching_overview_default_quality_indicator
Aplicação	Coaching
Tipo	cadeia de caracteres
Valor	{"title": "<name>", "sys_id": "<sys id>"} em que <name> é o nome do indicador que você deseja exibir no Coaching Guia Visão geral e o <sys id> é o identificador de registro exclusivo (sys_id) do indicador. Para obter mais informações, consulte Identificador de registro exclusivo (sys_id) . Por exemplo: ○ Nome: % de incidentes de P1 resolvidos na primeira chamada. ○ ID do sistema: 0423e59387401010ca99e12397cb0bbb {"title": "% of P1 incidents resolved on first call", "sys_id": "0423e59387401010ca99e12397cb0bbb"}
Funções de leitura	sn_coaching.coach

4. Clique em **Enviar**.

Resultado

O indicador configurado substitui o indicador existente no **Visão geral** Na aplicação Coaching em Otimização da força de trabalho para serviço de campo.

Configure a previsão de habilidades para resolver tarefas semelhantes em Otimização da força de trabalho para serviço de campo

Colete dados de habilidades com base nas habilidades que os agentes usaram para a conclusão da tarefa. Use o aprendizado supervisionado para recomendar essas habilidades para que os agentes resolvam tarefas de ordem de serviço semelhantes. Você também pode encontrar padrões em como as habilidades são usadas para concluir a tarefa e usar o aprendizado não supervisionado para recomendar habilidades 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.

Antes de Iniciar

- Configurar habilidades. Para obter mais informações, consulte Gestão de habilidades .

- Inteligência preditiva deve ser definido e configurado em sua instância para treinar os modelos. Para obter mais informações, consulte Inteligência preditiva .

  Ative o plug-in da aplicação de Recomendação de habilidade (com.snc.sre) para usar o Inteligência preditiva para recomendar habilidades.

Função necessária: sn_sre.admin

Procedimento

1. Configure as propriedades da aplicação de recomendação de habilidade.
   Para obter mais informações, consulte Propriedades da aplicação Recomendação de habilidade .
2. Execute os modelos de definição da solução, como *`Recommend similar skills for cases`*ou *`Recommend skills from similar cases`*treinar as soluções supervisionadas e não supervisionadas.
   Para obter mais informações sobre como treinar uma solução, consulte Criar e treinar uma solução de semelhança .
3. Execute o. *`Start skill prediction`*trabalho agendado todos os dias para começar a prever habilidades para casos ou agentes.
   Este trabalho agendado está inativo por padrão. Quando você o ativa, o trabalho é executado diariamente às 1:00 em todos os casos resolvidos no dia anterior. Em seguida, o trabalho adiciona as habilidades às tabelas Habilidade prevista do usuário [sn_sre_user_predicted_skill] e Habilidade prevista da tarefa [sn_sre_task_predicted_skill].

   Nota:
   As habilidades recomendadas começará a aparecer quando o número de registros na tabela Habilidade prevista do usuário [sn_sre_task_predicted_skill] exceder o valor definido em *`sn_sre.user_predicted_skill_threshold`*propriedade. Para obter mais informações, consulte Otimização da força de trabalho para serviço de campo componentes.

Usar pontos de extensão para previsão de habilidade

Use pontos de extensão com script para personalizar a previsão de habilidades para tarefas.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode criar várias implementações para cada ponto de extensão e fornecer um número de ordem para cada implementação. A implementação que possui o menor número de ordem é executada.

Observe que o ponto de extensão Recomendação de habilidade está incluído com o plug-in Recomendação de habilidade (com.snc.sre).

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de Extensão de Cliente**.
2. Na lista Pontos de extensão, selecione **Recomendação de habilidade** (sn_sre.SkillPredictionAPI).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Crie uma nova implementação de recomendação de habilidade ou modifique uma existente.
   - Para criar uma nova implementação de recomendação de habilidade, clique em **Criar implementação**.
   - Para modificar uma implementação existente, na lista relacionada Implementações, selecione uma classe.
4. Modifique o script conforme necessário.
5. Clique em **Atualizar**.

Configure um menu de lista a ser exibido na guia Aprendizado em Otimização da força de trabalho para serviço de campo

Adicione lista ou categorias de lista para modificar o menu de lista de Coaching com aprendizado na aplicação Coaching em Otimização da força de trabalho para serviço de campo.

Antes de Iniciar

Defina o escopo da aplicação de mapa como **Coaching com aprendizado**. Para mais informações , consulte Definir escopo da aplicação de mapa .

Função necessária: administrador

Procedimento

1. No navegador de aplicações, insira `sys_ux_list_menu_config.list` .
2. Clique em . **Lista de aprendizado** registro.
3. Em . Categoria da lista de UX, clique em **Novo** .
4. Insira os seguintes valores de campo.

Valores de categoria de lista

Campo	Valor
Título	Insira o nome da categoria da lista.
Descrição	Insira uma descrição resumida sobre a categoria da lista.
Ordem	Insira um valor para definir a posição da categoria da lista na lista atual.
Ativo	Marque a caixa de seleção para tornar a categoria da lista visível.

5. Clique em **Enviar**.
6. Em Listas de UX, clique em **Novo** para criar listas nessa categoria de lista.
7. Insira os seguintes valores de campo.

Valores da lista

Campo	Valor
Título	Insira o nome da lista.
Tabela	Selecione a tabela para os dados que você deseja exibir na lista.
Configuração	Selecione **Lista de aprendizado** .
Colunas	Selecione as colunas que você deseja exibir para a 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.

8. Clique em **Enviar**.
9. Clique em **Atualizar**.

Integrar sistemas de gestão de aprendizado de terceiros com Coaching com aprendizado aplicação

Conecte sua instância da ServiceNow a sites de aprendizado de terceiros para extrair conteúdo de aprendizado em seu repositório.

Antes de Iniciar

Importante:
. Coaching com aprendizado a aplicação está disponível com Otimização da força de trabalho para Serviço de campo(sn_fsm_wfo) do ServiceNow Store. Para habilitar este recurso, consulte Ativar Otimização da força de trabalho para serviço de campo.

Função necessária: learning_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ativar o plug-in Coaching com aprendizado (sn_coach_lrn) habilita as seguintes aplicações do ServiceNow Store:

- Estrutura de integrações de Gestão de serviços empresariais
- Spoke do Cornerstone
- Spoke do Pluralsight
- Spoke do Udemy

Procedimento

1. Crie a origem de integração de todos os seus sistemas de terceiros.

Nota:
As integrações a Cornerstone, Pluralsight e Udemy estão disponíveis por padrão.

a. Navegar até **Estrutura de integrações** > **Origem**
b. Clique em **Nova**.
c. No campo **Nome**, insira o nome da origem de integração, por exemplo, Pluralsight.
d. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.
e. Na lista relacionada de Serviços de integração, clique em **Novo**.
f. No formulário, preencha os campos:

Formulário Serviço de integração

Campo	Descrição
Nome	Nome do serviço de integração, por exemplo, Pluralsight.
Tabelas de conjuntos de importação	Lista de tabelas intermediárias que armazenam registros do sistema de terceiros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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: Esse campo é habilitado somente quando o serviço de extração Agendado é selecionado no campo **Tipo de serviço**.
Fluxo	Fluxo que interage com o sistema de terceiros para extrair os dados necessários.
Ativo	Opção para indicar que o serviço de integração está disponível para uso.
Aplicação	Aplicação que contém o registro do serviço de integração.
Origem	Nome do sistema de terceiros ao qual você deseja integrar seu aplicativo.
Ordem	Ordem em que você deseja executar scripts de transformação.
Tipo de serviço	Opção para indicar o tipo de serviço: Extração programada ou Envio sob demanda.
Política de repetição	Configuração definida para enviar um registro por push se o envio por push anterior apresentar falha. **Nota:** Esse campo somente é exibido quando o serviço Push sob demanda é selecionado no campo **Tipo de serviço**.

g. Clique em **Enviar**.

2. Integre sua instância da ServiceNow às suas contas de origem de aprendizado de terceiros.
Os registros do conteúdo de terceiros são extraídos para sua instância da ServiceNow usando uma chamada de API. Para executar com sucesso esta chamada de API, você deve definir determinadas propriedades:

a. No navegador de aplicações, insira `sys_properties.list`.

b. Para cada uma das seguintes propriedades, defina o valor como **1638400**:

- com.glide.transform.json.max-partial-length
- com.snc.process_flow.reporting.serialized.val_size_limit

Para obter mais informações sobre esses propriedades do sistema, consulte Propriedades do sistema Coaching com aprendizado .

3. Ative fluxos de programação para integrar o conteúdo de aprendizado de terceiros.

a. Navegar até **Automação de Processo** > **Flow Designer**

b. Na seção **Fluxos**, selecione cada um dos fluxos a seguir e clique em **Ativar**:

- Ativar o gatilho de sincronização de aprendizado Cornerstone
- Ativar o gatilho da sincronização de aprendizado Pluralsight
- Ativar gatilho da sincronização de aprendizado Udemy

c. Navegar até **Aprendizado** > **Administração** > **Configuração do sistema de aprendizado**

d. Selecione cada uma das origens de aprendizado de terceiros e defina o campo **Ativo** como **verdadeiro**.

Os fluxos de programação são executados automaticamente de forma agendada para sincronizar o conteúdo de aprendizado de terceiros em sua instância da ServiceNow.

Tradução automática

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

Para obter mais informações, consulte configure as origens de integração de terceiros

4. Depois de configurar as origens de integração de terceiros, você pode atualizar todo o conteúdo de terceiros ou sincronizar serviços novos e atualizados em seu ServiceNow instância.
   - Para atualizar todo o conteúdo, defina `full_pull`propriedade como verdadeira.

     Nota:
     Para obter melhores resultados, atualize periodicamente todo o conteúdo.

   - Para sincronizar serviços novos e atualizados, defina `full_pull`propriedade como falsa.

   a. Abra qualquer origem de integração para a qual você deseja extrair conteúdo.

   b. Clique em **Executar trabalho**.

   A estrutura de integração extrai os cursos de aprendizado de terceiros correspondentes para a tabela Conteúdo externo de aprendizado [sn_lc_external_content] em sua instância da ServiceNow.

Ao sincronizar serviços novos e atualizados, o conteúdo é preenchido conforme descrito na tabela a seguir.

Conteúdo de terceiros

Conteúdo de terceiros	Serviços novos e atualizados sincronizados
Udemy	○ Cursos ○ Atividade do usuário
Cornerstone	○ Usuários ○ Cursos ○ Atividade do usuário
Pluralsight	○ Cursos ○ Progresso do curso como porcentagem

O que Fazer Depois

Como adicionar cursos externos ao Coaching com Learning

Origens de integração de conteúdo externo

Ao integrar Coaching com aprendizado Com sistemas de gestão de aprendizado de terceiros, o registro de origem das aplicações Cornerstone OnDemand, Pluralsight e Udemy é criado automaticamente na Estrutura de integrações da Gestão de serviços empresariais. Esses registros de origem contêm um conjunto predefinido de propriedades e serviços de integração.

Registro de origem de integração do Cornerstone Ondemand

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro no Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais: Cornerstone.
Propriedades	Conjunto de propriedades predefinidas para o aplicativo Cornerstone OnDemand.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	• *page_size*Número de registros extraídos por meio de uma chamada de API da aplicação Cornerstone OnDemand. • *full_pull*: Quando definido como verdadeiro, todos os usuários ativos e os cursos de aprendizado do sistema Cornerstone OnDemand são extraídos para ServiceNow instância. Quando definido como Falso, usuários modificados, transcrições modificadas e cursos atualizados são extraídos do sistema Cornerstone OnDemand para o. ServiceNow instância. • *url_prefix*Prefixo de link profundo para extrair objetos de aprendizado do sistema Cornerstone OnDemand durante o tempo de execução. • *pull_offset_hours*: O tempo, em horas, calculado a partir da última execução bem-sucedida para a próxima sincronização ocorrer Por exemplo, a última execução bem-sucedida foi em 12/12/2021 às 17:00:00, *pull_offset_hours*está definido como 5, e. *full_pull*Definido como Falso. A próxima extração busca todos os registros que foram modificados de 12/12/2021 12:00:00 até a data e hora atuais.
Serviços de integração	Os serviços interagem com o aplicativo Cornerstone Ondemand para extrair ou enviar cursos de aprendizado. • *Course assign service*: Atribui um curso a um funcionário na aplicação Cornerstone OnDemand. • *Sync users*Mapeia usuários no sistema Cornerstone OnDemand para usuários no sistema ServiceNow usando IDs de e-mail. **Nota:** Se você quiser usar o campo user_id ou user_name para mapear usuários, substitua **Método getCornerstoneUser** No script sn_lc.UserMappingUtil. • *Courses*: Extrai cursos de aprendizado do sistema Cornerstone OnDemand para ServiceNow instância. • *User activity*: Extrai detalhes da atividade do usuário em cursos de aprendizado do sistema Cornerstone OnDemand para ServiceNow instância.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro no Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais: Pluralsight.
Propriedades	Conjunto de propriedades predefinidas para o sistema Pluralsight. • *page_size*Número de registros extraídos por meio de uma chamada de API do Pluralsight. • *full_pull*: Quando definido como verdadeiro, todos os cursos de aprendizado são extraídos do Pluralsight para ServiceNow instância. Quando definido como Falso, o andamento do curso de aprendizado atualizado é extraído do Pluralsight para o. ServiceNow instância. • *pull_offset_hours*Valor considerado para extrair registros modificados. Por exemplo, a última execução bem-sucedida foi em 12/12/2021 às 17:00:00, *pull_offset_hours*está definido como 5, e. *full_pull*Definido como Falso. A próxima extração busca todos os registros que foram modificados de 12/12/2021 12:00:00 até a data e hora atuais.
Serviços de integração	Os serviços de integração interagem com o aplicativo Pluralsight para extrair cursos de aprendizado para a ServiceNow. • *Courses*: Extrai cursos de aprendizado do Pluralsight para ServiceNow instância. • *Course progress*: Extrai o andamento dos cursos de aprendizado do Pluralsight para ServiceNow.

Registro de origem de integração do Udemy

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro no Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais: Udemy
Propriedades	Conjunto de propriedades predefinidas para o sistema Udemy. • *page_size*Número de registros extraídos por meio de uma chamada de API da Udemy para ServiceNow instância. • *full_pull*: Quando definido como **Verdadeiro** , Todos os cursos de aprendizado são extraídos da Udemy para ServiceNow instância. Quando definido como falso, os cursos de aprendizado atualizados e o andamento do curso de aprendizado são extraídos da Udemy para o. ServiceNow instância. • *pull_offset_hours*Valor considerado para extrair registros modificados.

Tradução automática

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

Registro de origem de integração do Udemy

Campo	Descrição
	Por exemplo, a última execução bem-sucedida foi em 12/12/2021 às 17:00:00, *pull_offset_hours*está definido como 5, e. *full_pull*Definido como Falso. A próxima extração busca todos os registros que foram modificados de 12/12/2021 12:00:00 até a data e hora atuais.
Serviços de integração	Os serviços de integração interagem com o aplicativo Udemy para extrair cursos de aprendizado para a ServiceNow. • Extrair cursos: Extrai cursos de aprendizado da Udemy para ServiceNow instância. • Extrair atividade do usuário: Extrai detalhes da atividade do usuário em cursos de aprendizado da Udemy para ServiceNow instância.

Configurando tabelas desnormalizadas em Gestão de serviços de campo

Bancos de dados desnormalizados recolhem informações armazenadas em várias tabelas em uma única tabela. Esse recolhimento de dados relevantes melhora Gestão de serviços de campo tempo de carregamento.

Dados em Gestão de serviços de campo

Os dados para Gestão de serviços de campo normalmente é armazenado em um banco de dados normalizado. Em bancos de dados normalizados, as tabelas podem estender outras tabelas, criando tabelas primárias e secundárias. . Gestão de serviços de campo os bancos de dados normalizados usam tabelas e registros para gerenciar dados e processos, como ordens de serviço, agentes e equipamentos. Essa estrutura de dados normalizada que armazena e organiza informações é útil para que os seres humanos adicionem e gerenciem os dados nas tabelas, mas não é a maneira mais rápida ou eficiente de os computadores processarem os dados nas tabelas.

Tabelas desnormalizadas

Bancos de dados desnormalizados recolhem várias tabelas em uma única tabela, tomando o que estava antes em várias células de tabela em várias tabelas e as coloca em uma tabela. Este recolhimento de dados relevantes de várias linhas de tabelas permite Gestão de serviços de campo para consultar e retornar informações mais rapidamente, já que os dados obtidos podem ser acessados a partir de uma única tabela em vez de várias tabelas.

Tabelas desnormalizadas em Gestão de serviços de campo

A forma como as tabelas desnormalizadas funcionam Gestão de serviços de campoé quando você carrega uma aplicação como Espaço do expedidor, todas as tabelas usadas para recuperar dados de são consultadas antecipadamente e as informações são armazenadas em uma tabela desnormalizada. Quando você estiver trabalhando em Espaço do expedidor, quando as informações são necessárias para executar uma solicitação, a tabela desnormalizada é consultada, em vez das várias tabelas que eram 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.

para consultar antes. Se os dados necessários não estiverem presentes na tabela desnormalizada, os dados serão recuperados da origem da tabela original.

Tabelas desnormalizadas facilitam a entrega das informações aos expedidores. A maneira como você adiciona dados e gerencia tabelas no Gestão de serviços de campo permanece o mesmo. Não há mudança na forma como você atualiza ou adiciona informações às tabelas.

Quando os dados são adicionados a tabelas desnormalizadas, o processo é dividido em 4 trabalhos. Por exemplo, se você tiver 1600 agentes, o processamento dos dados desses agentes será dividido em quatro trabalhos, cada um com 400 agentes. Você pode mudar o número de trabalhos que processam dados, mas você deve entrar em contato com ServiceNow para fazer isso.

Você pode mudar o número de semanas de dados armazenados em tabelas desnormalizadas. Para obter mais informações, consulte Atualize os dados armazenados em tabelas desnormalizadas. Para obter informações relacionadas ao modelo de dados usado para criar tabelas desnormalizadas, consulte Modelo de dados para tabelas desnormalizadas em Gestão de serviços de campo.

Os seguintes recursos usam tabelas desnormalizadas:

- Agendamentos
- Agendamento dinâmico
- Espaço do expedidor

Importante:

Nunca mude nenhum dos dados diretamente em uma tabela desnormalizada. Isso pode causar Gestão de serviços de campo quebrar e nunca deve ser realizado, mesmo por um desenvolvedor profissional.

Propriedades da tabela desnormalizadas

Há três propriedades do sistema que controlam a desnormalização da tabela para Gestão de serviços de campo. Para obter mais informações, consulte as propriedades listadas abaixo em Propriedades instaladas com o Gestão de serviços de campo.

Tabelas desnormalizadas são habilitadas por padrão. Você deve desabilitar a propriedade sn_fsm.wm_weekly_resource_span para desativar tabelas desnormalizadas.

Aviso:
Somente administradores de sistema devem mudar esses valores.

- sn_fsm.wm_weekly_resource_span
- sn_fsm.wm_weekly_resource_span.number_of_ weeks_in_past
- sn_fsm.wm_weekly_resource_span.number_of_weeks_in futuro

Atualize os dados armazenados em tabelas desnormalizadas

Você pode mudar o número de semanas de dados armazenados em tabelas desnormalizadas.

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

Aviso:
Você deve ser um administrador do sistema e um desenvolvedor profissional para concluir este procedimento.

Você pode ter um total máximo de 20 semanas de dados armazenados em tabelas desnormalizadas, que inclui a semana atual. Por exemplo, você pode mudar o número de semanas do padrão para 4 semanas no passado e 10 semanas no futuro, o que totalizaria 15 semanas de dados armazenados em tabelas desnormalizadas.

Por padrão, o número de semanas anteriores de dados armazenados em tabelas desnormalizadas é de duas semanas. Por padrão, o número de semanas futuras de dados armazenados em tabelas desnormalizadas é de 8 semanas.

Se você personalizar e adicionar dados a. Gestão de serviços de campo de uma origem externa ou habilite ou desabilite Otimização da força de trabalho em seguida, você deve seguir as etapas abaixo.

Procedimento

1. Navegue até **Todos** , tipo sys_properties.list E pressione Enter.
2. PESQUISE e selecione a propriedade do sistema de tabela desnormalizada (sn_fsm.wm_weekly_resource_span).
3. Defina o valor como **falso** e selecione **Atualização** .
4. Escolhas das seguintes opções:
   - PESQUISE e selecione sn_fsm.wm_weekly_resource_span.number_of_ weeks_in_past - para mudar o número de semanas de dados armazenados no passado.
   - PESQUISE e selecione sn_fsm.wm_weekly_resource_span.number_of_weeks_in futuro – para mudar o número de semanas de dados armazenados no futuro.
   - Adicione uma fonte de dados externa.
   - Habilitar ou desabilitar Otimização da força de trabalho.
5. **Opcional:** Atualize o valor do padrão para o novo número se você estiver alterando um valor de propriedade e selecione **Atualização** .
6. Use o script em segundo plano para truncar a tabela de período de recursos semanais.
7. PESQUISE e selecione a propriedade do sistema de tabela desnormalizada (sn_fsm.wm_weekly_resource_span).
8. Defina o valor como **verdadeiro** e selecione **Atualização** .

Configurar ordens de serviço e tarefas

Quando o trabalho for necessário, crie uma ordem de serviço para fornecer informações para Serviço de campo agentes para atender à solicitação. Crie tarefas de ordem de serviço para detalhar as tarefas necessárias para concluir a ordem de serviço.

Você pode usar Gestão de serviços de campo e configure ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço somente para iniciar o trabalho. Ou você pode definir configurações adicionais para automatizar parte do processo de criação e gerenciamento de ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço.

Tradução automática

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

Visão geral da configuração

As etapas para configurar ordens de serviço e tarefas são:

1. Configurar ordens de serviço

   Configurar Gestão de serviços de campo usar um processo orientado por tarefas, em que cada ordem de serviço encapsula uma lista de tarefas essenciais. Após a criação de uma ordem de serviço, um registro de tarefa correspondente é gerado instantaneamente. O processamento orientado por tarefas pode fornecer estrutura e clareza para projetos complexos.

   Ordens de serviço em Gestão de serviços de campo armazene informações sobre o trabalho solicitado, incluindo nomes e endereços do cliente, locais onde o trabalho será realizado e todos os itens de configuração associados. As ordens de serviço podem incluir uma ou mais tarefas que contêm detalhes específicos sobre o trabalho a ser realizado, como habilidades do agente necessárias ou requisitos de peça. As ordens de serviço são a força motriz por trás da Gestão de serviços de campo. Eles definem o que os agentes de serviço de campo devem fazer para concluir seus trabalhos.

2. Configurar tarefas de ordem de serviço

   Categorizar ordens de serviço são compostas por pelo menos uma tarefa de ordem de serviço, mas geralmente várias. Você pode categorizar tarefas de ordem de serviço por tipo para que as tarefas de ordem de serviço do mesmo tipo sejam consistentes, como se um determinado tipo de tarefa sempre exigir um grupo de atribuição específico. Além disso, você pode exigir que os agentes preencham questionários antes, durante ou depois de concluir uma tarefa. Por exemplo, se você quiser que os agentes preencham uma check-list de segurança antes de iniciar uma tarefa, poderá usar questionários. As tarefas de ordem de serviço também permitem o registro automático de tempo que rastreia e traduz o tempo trabalhado em uma tarefa em um registro de horas.

3. (Opcional) Configurando Serviço de campo Configurações de trabalho

   Personalize as informações capturadas em uma tarefa de ordem de serviço para melhor atender fluxos de trabalho semelhantes, mas diferentes. A manutenção e as instalações podem ter um custo fixo associado a elas, mas as tarefas de correção de falhas podem precisar capturar informações adicionais relacionadas ao custo e à duração da tarefa. Com Serviço de campo configurações de trabalho, você pode configurar esses tipos de tarefa para capturar informações específicas.

4. (Opcional) Configuração da Gestão de trabalhos planejados

   Gerencie planos de trabalho flexíveis para qualquer atividade recorrente que exija manutenção regular. Por exemplo, você pode usar a Gestão de trabalho planejado para programar manutenção, inspeções ou auditorias. Você pode instalar a aplicação Gestão de trabalhos planejados (com.snc.fsm_planned_work_management) se tiver a função de administrador.

5. (Opcional) Configurar o preenchimento automático de horas de acesso em uma tarefa de ordem de serviço

   Definir horas de acesso padrão para uma tarefa de ordem de serviço com base nas preferências do cliente, como conta, local ou ativo, habilita o preenchimento automático das horas de acesso da tarefa. Por exemplo, você pode definir as horas de acesso de uma empresa para garantir que as tarefas de ordem de serviço sejam atribuídas ao local somente quando ele estiver aberto. Você pode ativar o. Gestão de serviços de campo Plug-in Gestão de horas de acesso (com.snc.fsm_access_hours) para Gestão de serviços de campo se você tiver a função de administrador.

Tradução automática

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

6. (Opcional) Ative o suporte a ativos lineares em Gestão de serviços de campo

   Permita o gerenciamento eficaz de ativos, como estradas, linhas telefônicas ou cabos de fibra. Você pode habilitar Gestão de serviços de campo Aplicação para oferecer suporte a ativos lineares ativando o plug-in Enterprise Asset Management (com.sn_eam) se você tiver a função de administrador.

7. (Opcional) Configurando Playbooks para Gestão de serviços de campo

   Permita que os agentes gerenciem o ciclo de vida das tarefas de ordem de serviço, orientando-os por sequências de atividades. Os playbooks mostram fluxos de trabalho detalhados associados a um tipo específico de tarefa de ordem de serviço e as atividades que devem ser concluídas para resolver essa tarefa.

8. (Opcional) Configurando Gestão de serviços de campo Experiência do cliente

   Forneça aos clientes atualizações oportunas sobre os problemas relatados, permitindo que eles rastreiem a localização dos agentes e forneçam feedback do agente. Você pode instalar o. Gestão de serviços de campo Plug-in de experiência do cliente (com.snc.fsm_customer_experience) se você tiver a função wm_admin.

9. (Opcional) Gestão de tarefas de solicitação

   Divida as solicitações em tarefas separadas. Isso pode ser útil se você quiser atribuir diferentes partes de uma tarefa a pessoas diferentes, atribuir partes de uma tarefa a pessoas em locais diferentes ou programar partes de uma tarefa para serem concluídas em momentos diferentes.

10. (Opcional) Configuração da Gestão de qualidade de serviços de campo

    Adicione a função "Revisor" a. Gestão de serviços de campo. O revisor pode revisar tarefas e fornecer feedback. Você pode instalar o. Serviço de campo Plug-in de gestão (com.sn_fsm_quality) se você tiver a função wm_admin.

Configurar ordens de serviço

Gestão de serviços de campo usa um processo orientado por tarefas, em que cada ordem de serviço encapsula uma lista de tarefas essenciais. Após a criação de uma ordem de serviço, um registro de tarefa correspondente é gerado instantaneamente. O processamento orientado por tarefas pode fornecer estrutura e clareza para projetos complexos.

As ordens de serviço são a força motriz por trás Gestão de serviços de campo. Eles definem o que Serviço de campo os agentes devem fazer para concluir seus trabalhos.

As ordens de serviço seguem um ciclo de vida específico e se movem por uma série de estados. Os estados podem variar de acordo com sua configuração. Por exemplo, se você quiser qualificar ordens de serviço antes que elas sejam atribuídas, poderá habilitar a qualificação. A qualificação adiciona os estados Aguardando qualificação e Ordem de serviço qualificada. Para obter mais informações, consulte estados da ordem de serviço.

Cada ordem de serviço requer pelo menos uma tarefa, com a opção de adicionar mais para cobrir todos os aspectos da solicitação. Embora as tarefas possam ser atribuídas a diferentes grupos e operar de forma autônoma a partir da solicitação de ordem de serviço principal, a progressão e a conclusão dessas tarefas influenciam o estado geral da ordem de serviço primária.

Exemplos de ordens de serviço pré-configuradas são incluídos com Gestão de serviços de campo Plug-in Dados de demonstração (com.sng work management.demo).

Tradução automática

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

Visão geral da configuração

Como opção, defina uma ou mais configurações de ordem de serviço.

- Configurar modelos de ordem de serviço

  Use modelos para preencher campos em uma ordem de serviço. Por exemplo, se você adicionar regularmente determinadas habilidades ou peças às ordens de serviço, poderá usar modelos para adicionar esses campos mais rapidamente.

- Configure o estado de qualificação para ordens de serviço

  Permita uma verificação de qualidade para garantir que a ordem de serviço atenda a um determinado padrão antes de passar para a próxima etapa.

- Personalizando fluxos de estado

  Personalize os fluxos de estado para substituir o processo padrão que controla como as solicitações e suas tarefas associadas se movem entre os estados. Isso pode ser útil se você precisar adicionar, remover ou mudar os estados que as ordens de serviço seguem.

- Configurando a Gestão de modelos para Serviço de campo

  Forneça configurações avançadas para modelos de ordem de serviço que permitem que os modelos funcionem dinamicamente ao criar uma ordem de serviço.

- Resumos em PDF assinados para ordens de serviço encerradas

  Permita que os clientes assinem digitalmente um PDF e confirmem que as ordens de serviço estão encerradas. É criado um resumo da ordem de serviço que inclui as tarefas concluídas, as peças usadas e devolvidas, as despesas incidentais e o tempo necessário para concluir o trabalho.

Configurar modelos de ordem de serviço

Os modelos de ordem de serviço permitem criar rapidamente ordens de serviço bem definidas.

Esses modelos criam automaticamente tarefas e requisitos de peça em ordens de serviço para atividades comuns, como redefinição de senha ou upgrades de memória. Modelos de ordem de serviço e modelos de tarefa de ordem de serviço são adicionados ao catálogo de produtos quando Gestão de serviços de campo o plug-in está ativado.

Você pode habilitar as configurações avançadas para modelos de ordem de serviço ativando a Gestão de modelos para Serviço de campo plug-in (com.snc.fsm_template_management). A ativação deste plug-in adiciona o mapeamento da tabela de origem, o mapeamento de atributos, os modelos de tarefa de ordem de serviço e os modelos de ordem de serviço ao catálogo de produtos, o que ajuda a configurar o modelo para funcionar dinamicamente. Para obter mais informações, consulte Configurando a Gestão de modelos para Serviço de campo.

Usuários com a função wm_admin ou model_manager podem criar, editar e excluir modelos de ordem de serviço e modelos de tarefa de ordem de serviço.

Ao criar um modelo, você pode usar artigos de conhecimento para uma ordem de serviço ou tarefas de ordem de serviço. Em seguida, você pode adicionar a Pesquisa contextual ao artigo de conhecimento. A Pesquisa contextual ajuda você a criar ou trabalhar em uma tarefa com artigos de conhecimento relevantes com base no conteúdo 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.

- Definir campos de pesquisa: Especifique os critérios a serem usados para pesquisar nas fontes de conteúdo desejadas.
- Formulário de ordem de serviço: Adicione o campo de resultados da pesquisa contextual ao formulário de ordem de serviço. Configure o formulário e adicione o. **Resultados da pesquisa contextual** campo para o local desejado no formulário.
- Formulário de tarefa de ordem de serviço: Adicione o campo de pesquisa contextual ao formulário Tarefa de ordem de serviço. Configure o formulário e adicione o. **Resultados da pesquisa contextual** campo para o local desejado no formulário.
- Campo Anexo do artigo: Defina o campo em que o artigo de conhecimento será anexado. Configure o. **glide.knowman.attach.fields** propriedade a ser incluída **work_notes** campo.

Visão geral da configuração

As etapas para configurar modelos de ordem de serviço são:

1. Crie um modelo de ordem de serviço

   Usar modelos de ordem de serviço Preencher ordens de serviço com informações repetíveis. Por exemplo, os modelos podem preencher um grupo de atribuição durante o processo de criação do modelo. Isso garante que informações consistentes sejam incluídas em todos os registros relacionados.

2. (Opcional) Crie um artigo de conhecimento para um modelo de ordem de serviço

   Ajuda Serviço de campo os técnicos permanecem consistentes ao concluir os mesmos tipos de ordens de serviço. Por exemplo, um artigo de conhecimento pode ser guias de instalação, procedimentos de manutenção ou check-lists.

3. (Opcional) Gerencie um ANS de ordem de serviço

   Os SLAs de ordem de serviço ajudam a garantir que os SLAs sejam atendidos a tempo. Os SLAs de ordem de serviço podem ser exibidos ou gerenciados no formulário de ordem de serviço ou de tarefa de ordem de serviço para facilitar o acesso.

Tópicos relacionados

Preparar ordens de serviço

Gerenciar tarefas de ordem de serviço

Aplique um modelo de ordem de serviço

Atribua um artigo de conhecimento a uma ordem de serviço ou tarefa de ordem de serviço

Crie um modelo de ordem de serviço

Gestão de serviços de campo usa o modelo de ordem de serviço como uma fonte de informações para preencher campos em uma ordem de serviço.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin ou model_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O modelo de ordem de serviço preenche previamente as ordens de serviço com informações repetíveis. Você pode adicionar campos, como o Grupo de atribuição, durante o processo de criação do modelo. Isso permite que você crie modelos que funcionam para ordens de serviço e tarefas, garantindo que informações consistentes sejam incluídas em todos os registros relacionados.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegue até um dos seguintes:
   - **Tudo** > **Catálogo de produtos** > **Modelos** > **Modelos de ordem de serviço**.
   - **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Catálogo e Conhecimento** > **Modelos de ordem de serviço**.
   - **Tudo** > **Gestão de modelo** > **Modelos de ordem de serviço**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Modelo de ordem de serviço

Campo	Descrição
Solicitar informações	
Nome	Nome exclusivo e descritivo deste modelo.
Descrição resumida	Conteúdo que é copiado para **Descrição resumida** campo de uma ordem de serviço quando este modelo de ordem de serviço é usado. A exceção a isso é uma ordem de serviço criada a partir de um incidente, problema ou solicitação de mudança, que sempre usa a descrição resumida da tarefa de origem, mesmo quando um modelo é aplicado.
Descrição	Descrição mais detalhada da finalidade do modelo.
Modelo de check-list	Selecione um modelo de check-list para adicionar uma check-list às ordens de serviço criadas a partir deste modelo de ordem de serviço. Para obter informações sobre check-lists, consulte Check-lists .
Fluxo de trabalho	O fluxo de trabalho para ordens de serviço criadas a partir deste modelo.
Grupo de qualificação	O grupo de qualificação para ordens de serviço criado a partir deste modelo.

4. Se desejar, adicione um campo à seção Informações da solicitação do modelo:
   a. Selecione **Editar campos** e selecione o campo na lista de seleção.
   b. Adicione um valor ao campo.
   c. Selecione o ícone de engrenagem ao lado do campo e habilite **Mostrar** Se você quiser que este campo seja exibido quando este modelo for selecionado no Catálogo de serviços de campo.
   Se desejar, habilite o. **Obrigatório** opção para tornar este um campo obrigatório.
5. Selecione **Adicionar tarefa** para adicionar uma ou mais tarefas.
6. No formulário, preencha os campos.
   Para campos na seção Informações da tarefa do formulário, você pode selecionar **Copiar modelo de tarefa** e adicione as informações de um modelo de tarefa, se desejado.

Formulário Modelo de ordem de serviço

Campo	Descrição
Informações de 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.

Campo	Descrição
Configuração do trabalho	A configuração de trabalho desta tarefa. Selecionar uma configuração de trabalho preencherá automaticamente **Tipo de tarefa** e. **Tipo de trabalho** campos. As configurações de trabalho devem ser configuradas para que este campo seja exibido. Para obter mais informações, consulte Configurando Serviço de campo Configurações de trabalho.
Tipo de tarefa	O tipo de tarefa a ser criada. O padrão é **Tarefa de ordem de serviço** .
Nome	Nome exclusivo e descritivo desta tarefa. Conforme você começa a inserir a descrição da tarefa, os campos da próxima tarefa são exibidos.
Descrição	Uma descrição desta tarefa.
Habilidades da tarefa	Habilidades exigidas por um agente para trabalhar na tarefa. **Nota:** Selecione **Obrigatório** caixa de seleção para indicar que esta habilidade é necessária para executar a tarefa de ordem de serviço.
Partes e quantidades	Requisitos de peças e quantidades, conforme necessário. Se você selecionou **Os requisitos de peça não são necessários para os agentes** Na tela Configuração do serviço de campo, o. **Peças e quantidades** os campos não são exibidos. **Nota:** Selecione **Obrigatório** caixa de seleção na frente de todas as peças necessárias para executar a tarefa de ordem de serviço.
Grupo de expedição	O grupo de expedição usado para selecionar os indivíduos que executarão a tarefa. Por padrão, ServiceNow filtra a lista de grupos de expedição disponíveis por sua proximidade com o local da tarefa de ordem de serviço. . **work.management.limit.location** a propriedade está definida como **falso** , o sistema exibe todos os grupos de expedição para seleção, sem considerar o local. Se apenas um grupo de expedição estiver disponível para uma tarefa de ordem de serviço em qualquer local, ServiceNow insere automaticamente esse grupo neste campo. . **O Serviço de campo não usará a fila de expedição** a opção está selecionada em Tela Configuração do serviço de campo, este campo não é exibido.
Depende de	Identifica a tarefa de tarefas que devem ser concluídas antes que esta tarefa possa ser executada. Você não pode fazer uma entrada na primeira tarefa até criar tarefas subsequentes.
Modelo de check-list	Selecione um modelo de check-list para adicionar uma check-list às tarefas criadas a partir deste modelo de ordem de serviço.
Tipo de trabalho	O tipo de trabalho a ser realizado por um agente ou equipe para concluir a tarefa. ○ Correção de falhas ○ Instalar ○ Manutenção planejada Para obter mais informações, consulte Crie tipos de trabalho para uma tarefa de ordem de serviço.
Precisa de equipe	Indicador do tipo de trabalho associado a tarefas de ordem de serviço que requer que um grupo de agentes trabalhe nele. O administrador ou iniciador pode selecionar ou desmarcar esta opção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Se desejar, adicione um ou mais campos à seção Informações da tarefa do modelo da tabela selecionada em **Tipo de tarefa** campo.
   a. Selecione **Editar campos** e selecione o campo na lista de seleção.
   b. Adicione um valor ao campo.

> **Nota:**
>
> Ao trabalhar com tarefas, você pode selecionar os botões mínimo e máximo para expandir e recolher as informações da tarefa. Se necessário, você também pode mudar a ordem das tarefas usando arrastar e soltar.
>
> Se você definir **Os modelos não criarão um item do catálogo dedicado** Na tela Configuração do serviço de campo, a tela do modelo inclui um **Publicar** botão. Você pode selecionar este botão se quiser publicar manualmente um modelo como um item no catálogo. Se a opção estiver definida como **Os modelos criarão um item do catálogo dedicado** . **Publicar** o botão não será exibido e o modelo será adicionado automaticamente ao catálogo.

8. Ao concluir suas entradas, selecione **Enviar** .

Crie um artigo de conhecimento para um modelo de ordem de serviço

Você pode adicionar artigos de conhecimento e guias (como guias de instalação, procedimentos de manutenção e check-lists) à base de conhecimento padrão para hardware, software e modelos consumíveis.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin ou model_manager

Procedimento

1. Navegue até um dos seguintes:
   - **Catálogo de produtos** > **Modelos** > **Modelos de ordem de serviço**
   - **Serviços de Campo** > **Catálogo e Conhecimento** > **Modelos de ordem de serviço**
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha os campos no formulário Modelo de ordem de serviço, conforme apropriado.

Formulário Modelo de ordem de serviço

Campo	Descrição
Solicitar informações	
Nome	Nome exclusivo e descritivo deste modelo.
Descrição resumida	Conteúdo que é copiado para **Descrição resumida** campo de uma ordem de serviço quando este modelo de ordem de serviço é usado. A exceção a isso é uma ordem de serviço criada a partir de um incidente, problema ou solicitação de mudança, que sempre usa a descrição resumida da tarefa de origem, mesmo quando um modelo é aplicado.
Descrição	Descrição mais detalhada da finalidade do modelo.
Modelo de check-list	Selecione um modelo de check-list para adicionar uma check-list às ordens de serviço criadas a partir deste modelo de ordem de serviço. Para obter informações sobre check-lists, consulte Check-lists .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Fluxo de trabalho	O fluxo de trabalho para ordens de serviço criadas a partir deste modelo.
Grupo de qualificação	O grupo de qualificação para ordens de serviço criado a partir deste modelo.

Qualquer hardware, software e ativos consumíveis que você criar e atribuir ao novo modelo são exibidos no **Conhecimento** lista relacionada no registro do modelo.

ANS para Gestão de serviços de campo

Os ANS determinam quando o trabalho em uma ordem de serviço ou tarefa de ordem de serviço deve ser concluído. ANS são importantes porque mantêm as ordens de serviço dentro da programação. Por exemplo, você pode ter uma obrigação contratual de concluir qualquer tarefa de interrupção/correção de ordens de serviço dentro de um determinado tempo. Você pode usar o ANS para garantir que a obrigação contratual seja atendida.

Visão geral da configuração

As etapas para configurar ordens de serviço e tarefas são:

1. Gerencie um ANS de ordem de serviço

   Gerencie SLAs que você configurou. Você pode criar SLAs ou mudar os que você já criou.

2. Exiba uma tarefa com um ANS

   Exiba todas as tarefas de ordem de serviço associadas a ordens de serviço que têm ANS.

3. Suspender e retomar o tempo de ANS de uma ordem de serviço

   Pausar e retomar o tempo em um ANS de ordem de serviço da ordem de serviço.

4. Suspender e retomar o tempo de ANS de uma tarefa de ordem de serviço

   Pausar e retomar o tempo em um ANS de ordem de serviço da tarefa de ordem de serviço.

5. Exclua um ANS de uma ordem de serviço

   Remova um ANS de uma ordem de serviço, mas deixe-o disponível para uso com outras ordens de serviço.

Gerencie um ANS de ordem de serviço

Exiba e gerencie ANS de ordem de serviço no formulário de ordem de serviço ou no formulário de tarefa de ordem de serviço.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin, wm_dispatcher

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As atividades incluem suspender e retomar SLAs e excluir SLAs de uma ordem de serviço.

Tradução automática

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

Procedimento

Para exibir a lista de ordens de serviço com ANS, navegue até **Serviços de Campo** > **Ordem de serviço** > **ANS de ordem de serviço**.

Exiba uma tarefa com um ANS

Exiba todas as tarefas de ordem de serviço associadas a ordens de serviço que têm ANS.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin, wm_dispatcher

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Ordem de serviço** > **Tarefas de ordem de serviço com ANS**.

   As tarefas atrasadas são realçadas de acordo com o grau de inadimplência.

2. Para exibir ANS de uma ordem de serviço, selecione **ANS de tarefa** Lista relacionada no formulário de ordem de serviço.

   As informações nesta lista incluem:

Formulário de ordem de serviço

Informações	Descrição
Tempo real decorrido	Tempo total de execução do ANS desde que ele foi iniciado, incluindo qualquer tempo decorrido desde uma violação.
Percentual real decorrido	Percentual total do período de tempo do ANS decorrido. Esse valor pode subir acima de 100% após uma violação e aumentar até que a tarefa seja concluída.
Tempo real restante	Tempo total restante até que este ANS seja violado. . **Percentual real decorrido** atinge 100%, este valor é definido como **0 segundos** .
Tempo de negócios decorrido	Tempo decorrido para este ANS no calendário comercial. Por exemplo, se o calendário comercial desse ANS for das 8h às 17h nos dias úteis, o tempo de execução do ANS será calculado somente entre essas horas e não nos finais de semana. Se nenhum calendário comercial estiver em vigor, o tempo comercial decorrido será o mesmo que o tempo real decorrido.
% de tempo de neg. decorrido	Percentual do período de tempo do ANS decorrido no calendário comercial para este ANS. Se nenhum calendário comercial estiver em vigor, a porcentagem de negócios decorrida será igual à porcentagem real decorrida.
Tempo útil restante	Tempo restante no calendário comercial até que este ANS seja violado. Se nenhum calendário comercial estiver em vigor, o tempo útil restante será o mesmo que o tempo real restante. . **Percentual de negócios decorrido** atinge 100%, este valor é definido como **0 segundos** .

Suspender e retomar o tempo de ANS de uma ordem de serviço

Pausar e retomar o tempo em um ANS de ordem de serviço da ordem de serviço.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin, wm_initiator, wm_qualifier, wm_dispatcher ou uma função de combinação

Tradução automática

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

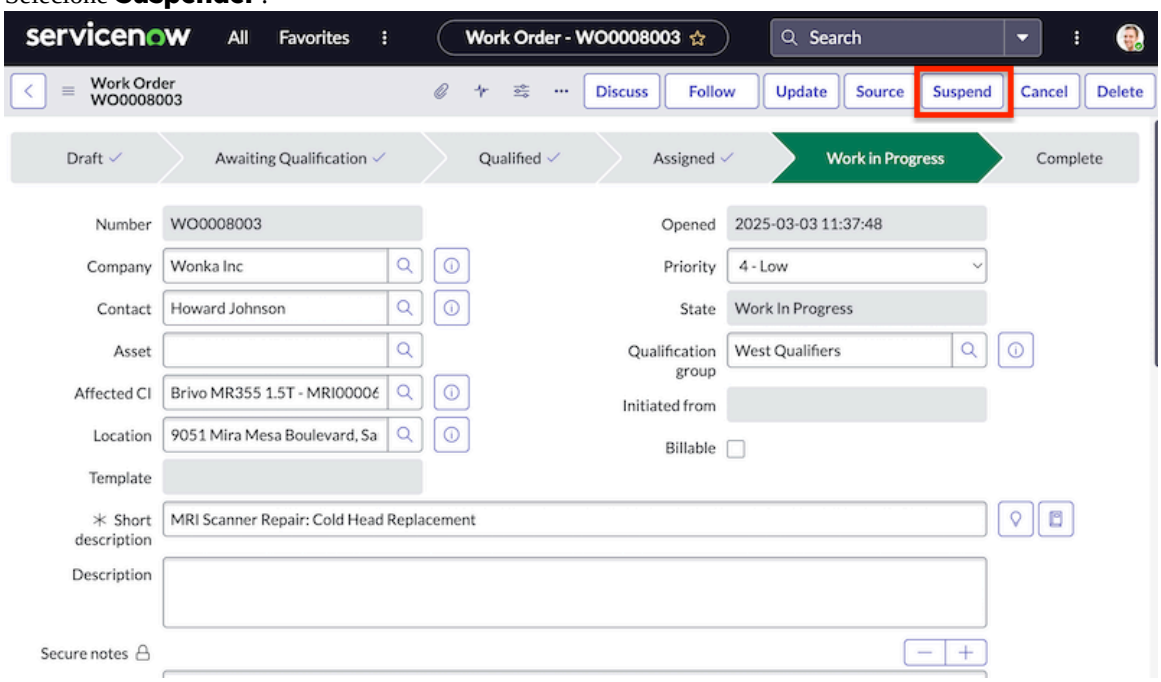
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Isso é útil se um qualificador ou expedidor estiver aguardando informações do solicitante ou outras ações antes de continuar a ordem de serviço.

Nota:
Os iniciadores não podem exibir os SLAs anexados às ordens de serviço que suspendem ou retomam.

Procedimento

1. Navegue até uma ordem de serviço com um ANS usando o caminho visível para sua função:
   - **Serviços de Campo** > **Ordem de serviço** > **ANS de ordem de serviço**
   - **Serviços de Campo** > **Ordem de serviço** > **Aguardando qualificação**
   - **Serviços de Campo** > **Ordem de serviço** > **Rascunhar ordens de serviço**
2. Selecione uma ordem de serviço ativa.
3. No registro da ordem de serviço, adicione uma anotação de trabalho explicando por que a ordem de serviço está suspensa.
4. Selecione **Suspender** .



O sistema define o. **Fase** Do ANS para **Pausado** .

5. Selecione **Retomar** Para reiniciar o ANS.

O sistema redefine o ANS para a fase anterior.

Suspender e retomar o tempo de ANS de uma tarefa de ordem de serviço

Pausar e retomar o tempo em um ANS de ordem de serviço de uma tarefa de ordem de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin, wm_qualifier, wm_dispatcher, wm_agent ou uma função de combinação

Tradução automática

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

Isso é útil para os agentes porque permite que eles suspendam o tempo na ordem de serviço primária se estiverem aguardando informações ou para que outras pessoas executem ações.

Procedimento

1. Navegue até uma tarefa de ordem de serviço com um ANS usando o caminho visível para sua função:
   - **Serviços de Campo** > **Ordem de serviço** > **Tarefas de ordem de serviço com ANS**
   - **Serviços de Campo** > **Ordem de serviço** > **Minhas tarefas de ordem de serviço**
   - **Serviços de Campo** > **Ordem de serviço** > **Atribuído a mim**
2. Selecione uma tarefa de ordem de serviço ativa.
3. Adicione uma anotação de trabalho explicando por que você está suspendendo a ordem de serviço.
4. Em **Links relacionados** , selecione **Suspender ordem de serviço** .

   O sistema define o. **Fase** Do ANS para **Pausado** .
5. Selecione **Retomar ordem de serviço** Para reiniciar o ANS.

   O sistema redefine o ANS para a fase anterior.

Exclua um ANS de uma ordem de serviço

Remova um ANS de uma ordem de serviço, mas deixe-o disponível para uso com outras ordens de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Ordem de serviço** > **ANS de ordem de serviço**.
2. Abra uma ordem de serviço.
3. Em **ANS de tarefa** Lista relacionada, marque a caixa de seleção ao lado do nome do ANS.
4. Na lista de seleção **Ações**, selecione **Excluir**.

estados da ordem de serviço

A ordem de serviço Siga um ciclo de vida específico e percorra uma série de estados, que são exibidos no campo Estado no registro da ordem de serviço.

Os estados da solicitação exibidos dependem de Gestão de serviços de campo, conforme indicado na tabela.

Dependendo da sua configuração, você pode qualificar ordens de serviço depois que elas são redigidas ou elas estão imediatamente prontas para expedição. Para obter mais informações sobre como configurar a qualificação, consulte a seção A qualificação é necessária para novas solicitações em Configurações de domínio global.

Crie ou modifique ações de IU para adicionar aos formulários de ordem de serviço [wm_order] e tarefa de ordem de serviço [wm_task]. Use essas ações para mover ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço de um estado para o próximo ou para executar

Tradução automática

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

ações específicas, como iniciar questionários. Para obter mais informações, consulte Ações de IU

Gestão de serviços de campo estados da ordem de serviço

Estado	Descrição
Rascunho	O qualificador não terminou de descrever o trabalho.
Aguardando qualificação	A ordem de serviço foi redigida, mas não foi qualificada. **Nota:** Este estado só será exibido se a qualificação estiver habilitada.
Qualificada	A solicitação foi aprovada e está pronta para ser atribuída. **Nota:** Este estado só será exibido se a qualificação estiver habilitada.
Pronto para Expedição	A solicitação está pronta para ser atribuída. **Nota:** Este estado só será exibido se a qualificação estiver desabilitada.
Atribuída	A solicitação está com aceitação pendente do atribuído Serviço de campo agente.
Aceitas	. Serviço de campo o agente aceita a solicitação e está pronto para ser trabalhado.
Trabalho em andamento	O trabalho na solicitação foi iniciado.
Encerradas concluídas	A solicitação foi concluída de acordo com a especificação.
Encerradas incompletas	Não foi possível concluir a solicitação conforme especificado.
Cancelado	A solicitação foi cancelada.

Nota:
Se você tiver a qualificação habilitada e desabilitada, todas as ordens de serviço existentes aguardando qualificação, em rascunho ou já qualificadas serão definidas como prontas para expedição.

Configure o estado de qualificação para ordens de serviço

Habilite a qualificação da ordem de serviço para que as ordens de serviço passem de rascunho para aguardando qualificação e, em seguida, qualificadas antes de estarem prontas para expedição. A qualificação permite uma verificação de qualidade para garantir que a ordem de serviço atenda a um determinado padrão antes de passar para a próxima etapa.

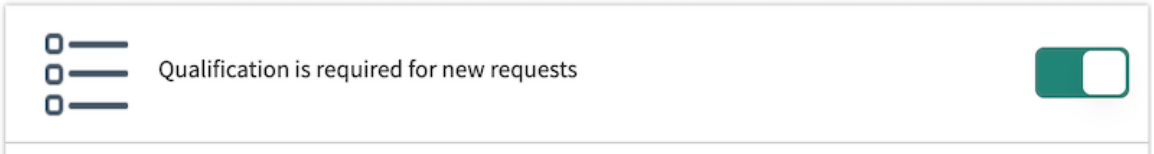
Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

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** > **Serviços de Campo** > **Administração** > **Configuração**.
2. Ligue o comutador que diz **A qualificação é necessária para novas solicitações** .



3. Selecione **Save** (Salvar).

Personalizando fluxos de estado

Os fluxos de estado controlam a sequência na qual os registros fazem a transição entre estados no Gestão de serviços de campo aplicações.

Como Gestão de serviços de campo os fluxos de estado da tarefa funcionam

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

Importante:
Criar fluxos de estado personalizados requer conhecimento de script.

Os fluxos de estado fornecem os seguintes controles:

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

Usuários com a função wm_admin podem executar as seguintes tarefas:

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

Tradução automática

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

- **Transições personalizadas:** Personalize a ordem na qual os estados podem mudar para solicitações e registros de tarefa.
- **Controles de campo:** Controle o comportamento e a visibilidade de campos específicos quando uma tarefa muda de estado ou atinge um estado final especificado.
- **Lista de seleção de estado:** Limite os valores oferecidos em um campo Estado de registro de tarefa a estados válidos para essa transição. Este é o mesmo client script que o sistema cria para gerenciar controles de campo para transições de estado.
- **Eventos:** Acionar eventos quando ocorrer uma transição de estado ou quando um registro atingir um estado final específico.

estados inicial e final

Usuários com a função wm_admin podem criar um fluxo de estado personalizado para processamento que ocorre quando um registro de tarefa faz uma transição específica de um estado para outro. Esses registros exigem um estado inicial e um estado final, e o processamento ocorre durante a transição entre estados. Para executar algum processamento quando um registro de tarefa atinge um estado final específico, você deve definir o estado final. Em alguns casos, um fluxo de estado pode ter apenas um estado inicial, como quando você executa algum tipo de limpeza depois que uma tarefa é cancelada. Um fluxo de estado pode não ter estado inicial ou final se o processamento no registro se aplicar a mais de uma transição de estado. A solução é armazenar a regra de negócio ou o client script em um registro de fluxo de estado e criar uma condição para acionar o processamento para qualquer mudança de estado que exija isso.

Um exemplo disso em Gestão de serviços de campoÉ a regra de negócio de acúmulo de mudanças na tabela Tarefa de ordem de serviço [wm_task]. Esta regra de negócio acumula mudanças de estado que ocorrem em tarefas para a ordem de serviço primária.

Visão geral da configuração

As etapas para configurar personalizações de fluxo de estado são:

1. Configure fluxos de estado para ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço

   Configure os estados entre os quais as ordens de serviço e as tarefas de ordem de serviço se movem. Isso pode ser útil se você tiver uma sequência específica de estados que ajudam a rastrear o trabalho.

2. (Opcional) Substituições do dicionário de fluxo de estado

   Defina o estado inicial para todas as novas ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço com substituições de dicionário.

3. (Opcional) Anotações de trabalho em fluxos de estado

   Adicione anotações de trabalho personalizadas às tarefas de ordem de serviço quando elas atingirem um determinado estado. Por exemplo, você pode incluir a anotação "Tarefa rejeitada pelo agente" no fluxo de estado Rejeitar.

4. (Opcional) Controles de campo em fluxos de estado

   Determine o que acontece se o sistema detectar uma transição de estado especificada. Por exemplo, você pode desejar que o campo Problema esteja visível quando um incidente for movido para o estado Aguardando 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.

5. (Opcional) Acionar eventos em mudanças de estado

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

6. (Opcional) Recriar fluxos de estado

   Recriar fluxos de estado quando ocorrer uma incompatibilidade entre sys_ids existentes e novos.

7. (Opcional) Limpeza de fluxo de estado

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

Configure fluxos de estado para ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço

Os fluxos de estado controlam a sequência na qual as ordens de serviço e as tarefas da ordem de serviço transitam de um estado para outro. Você pode personalizar fluxos de estado para controlar a sequência na qual os registros fazem a transição entre estados nas aplicações de Gestão de serviços.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Defina todas as transições de estado possíveis que representam o ciclo de vida de uma ordem de serviço. No entanto, personalizar fluxos de estado requer conhecimento de script.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Antes de personalizar um fluxo de estado, faça uma cópia do registro de fluxo de estado para a transição que você deseja mudar e faça todas as personalizações no registro copiado. Isso permite que o sistema atualize o registro de fluxo de estado padrão automaticamente durante um upgrade e permite reverter para o registro padrão, se necessário.

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Serviços de Campo** em seguida, escolha uma das seguintes opções:
   - **Fluxos de ordem de serviço**
   - **Fluxos de Tarefa de Trabalho**

   Importante:
   Desative o registro original para que o sistema não possa usá-lo.

2. Abra o registro da transição que você deseja personalizar.
3. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e selecione **Inserir e permanecer** .
   O sistema limpa todos os valores do **Regra de negócio** e **Ação de IU** campos. Uma notificação aparece na parte superior do formulário descrevendo a ação realizada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Certifique-se de que **Ativo** a caixa de seleção está marcada.
5. Na seção apropriada, configure um método de transição:
   - **Manual:** Clique em **Criar ação de IU** para criar um botão no formulário que permita que os usuários executem a transição manualmente. O sistema usa o valor no campo **Nome** como o rótulo da ação de IU. A ação de IU executa o script no **Script manual** campo quando as condições são verdadeiras
   - **Automático:** Clique em **Criar regra de negócio** para criar a regra de negócio. A regra de negócio executa o script no **Script automático** campo quando as condições são verdadeiras
6. Clique em **Criar Client Script** para criar o script que limita os valores disponíveis de um registro **Estado** lista de seleção de campo para estados válidos para essa transição.
7. Conclua **Controles de campo** seção para controlar como campos específicos aparecem quando um registro muda de estado.

   Nota:
   O sistema impõe os controles de campo com o mesmo client script que você criou para filtrar a lista de seleção do **Estado** campo.

8. Clique em **Atualizar**.
9. Reabra o registro de origem copiado e limpe **Ativo** caixa de seleção.
   Desativar o registro original permite que o sistema faça upgrade dele normalmente quando a instância é atualizada e impede que o sistema use o registro em vez de seu fluxo de estado personalizado.
10. Abra o registro de fluxo de estado copiado que você deseja personalizar.
11. No formulário, preencha os campos.

Formulário de fluxo de tarefa de trabalho

Campo	Descrição
Número	Número do registro gerado automaticamente pelo ServiceNow® sistema.
Tabela [obrigatório]	Tabela na qual o registro de fluxo de estado é executado. As tabelas possíveis são: ○ Tarefa de ordem de serviço [wm_task] ○ Ordem de serviço [wm_order]
Estado inicial	Nome do estado no início da transição.
Estado final	Nome do estado no final da transição.
Client script	Client script a ser executado para essa transição. O client script controla os estados inicial e final disponíveis que você pode selecionar limitando o conteúdo do **Estado** lista de seleção para estados válidos.
Evento	Nome de um evento existente a ser acionado quando essa transição ocorrer.
Nome	Nome do estado conforme aparece na lista de seleção.
Funções	Funções necessárias para configurar o. **Estado** campo que usa a transição personalizada.
Ativo	Comutador para habilitar ou desabilitar este registro de fluxo de estado.
Classe	Classes de fluxo de estado 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.

Campo	Descrição
	○ **Fluxo de estado:** Registros criados para fluxos de estado em todas as tabelas baseadas em tarefas, exceto aquelas na Gestão de serviços de campo. ○ **Fluxo da ordem de serviço:** Registros criados para fluxos de estado na tabela Ordem de serviço [wm_order]. ○ **Fluxo de Tarefa de Trabalho:** Registros criados para fluxos de estado na tabela Tarefa de ordem de serviço [wm_task]. Este campo é necessário para usuários com a função de administrador. Usuários com a função wm_admin só podem criar registros de fluxo de estado no **Fluxo da ordem de serviço** e. **Fluxo da tarefa de trabalho** e não podem editar este campo no registro.
Substituir	Valor inicial padrão para **Estado** campo em todos os novos registros da tabela nomeada no registro de fluxo de estado.
Anotações de trabalho	Comentários sobre esta transição de fluxo de estado.
Comentário	Detalhes sobre o registro personalizado.
Manual (Executa scripts de uma ação de IU que requer que o usuário clique em um botão ou link relacionado.)	
String de condição manual	Condições para habilitar uma ação de IU que não pode ser definida com o Construtor de condições. Por exemplo, você pode usar essa cadeia de caracteres para definir ações de IU para dispositivos móveis. Esta condição tem um **[e]** relacionamento com a condição no **Condição manual** campo.
Condição manual	Construtor de condições para habilitar uma ação de IU que pode ser definida para campos na tabela de destino. Esta condição tem um **[e]** relacionamento com a condição no **Cadeia de caracteres de condição manual** campo.
Script manual	Script que define o que a ação de IU faz quando as condições são verdadeiras. Esse script é executado quando o usuário clica em um botão ou link relacionado.
Ação de IU	[Somente leitura] nomeia a ação de IU a ser habilitada para esta transição. Por padrão, esta ação de IU cria um botão no formulário de tarefa. Clique em **Criar ação de IU** para criar o botão. O botão herda o nome do registro de fluxo de estado no qual foi criado.
Automático (Executa uma regra de negócio automaticamente quando um registro de tarefa é alterado e atualizado.)	
String de condição automática	Condições para executar a regra de negócios que não podem ser definidas com o construtor de condições. Por exemplo, use esta condição para avaliar se a transição proposta é um fluxo válido. Esta condição tem um **[e]** relacionamento com a condição no **Condição automática** campo.
Condição automática	Condições para executar a regra de negócio que pode ser definida para campos na tabela de destino. Esta condição tem um **[e]** relacionamento com a condição no **Cadeia de caracteres de condição automática** campo.
Script automático	Script que executa trabalho adicional quando a condição é verdadeira. Este script pode executar tarefas como atualizar a data e a hora em que a transição ocorreu ou notificar alguém sobre um marco.
Regra de negócio	Nome da regra de negócio criada para essa transição. A regra de negócio tem uma condição para garantir a validade do fluxo. Se essa condição for verdadeira, a regra de negócio

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	executará a transição solicitada, usando os estados inicial e final do formulário Fluxo de ordem de serviço ou Fluxo de tarefa de trabalho.
Controles de campo (Determina as propriedades do campo quando um registro faz a transição entre estados.)	
Campos obrigatórios	Campos obrigatórios quando esta transição ocorre ou quando **Estado final** é o estado atual de uma ordem de serviço ou tarefa de ordem de serviço.
Campos somente para leitura	Campos definidos como somente leitura quando esta transição ocorre ou quando ocorre **Estado final** é o estado atual de uma ordem de serviço ou tarefa de ordem de serviço.
Campos visíveis	Campos que se tornam visíveis quando esta transição ocorre ou quando **Estado final** é o estado atual de uma ordem de serviço ou tarefa de ordem de serviço.
Não obrigatório	Campos definidos como opcionais quando ocorre esta transição ou quando ocorre **Estado final** é o estado atual de uma ordem de serviço ou tarefa de ordem de serviço.
Não somente para leitura	Campos que podem ser editados quando ocorre esta transição ou quando ocorre **Estado final** é o estado atual de uma ordem de serviço ou tarefa de ordem de serviço.
Não visível	Campos ocultos quando esta transição ocorre ou quando **Estado final** é o estado atual de uma ordem de serviço ou tarefa de ordem de serviço.

Substituições do dicionário de fluxo de estado

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

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Serviços de Campo** em seguida, escolha uma das seguintes opções:
   - **Fluxos de ordem de serviço**
   - **Fluxos de Tarefa de Trabalho**
2. Em um registro de fluxo de estado, selecione um **Estado final**.

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

Anotações de trabalho em fluxos de estado

As anotações de trabalho são usadas para comunicar informações sobre transições de 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.

O fluxo de estado adiciona anotações de trabalho ao **Anotações de trabalho** campo de qualquer tarefa que faça esta transição. Por exemplo, você pode incluir a anotação "Tarefa rejeitada pelo agente" em **Rejeitar** fluxo de estado, que ocorre quando a tarefa é movida de **Atribuído** . **Expedição pendente** . Se um agente rejeitar a tarefa e não inserir uma anotação de trabalho, essa anotação informará ao expedidor por que a tarefa reapareceu na fila de expedição. As anotações de trabalho adicionadas por um agente que rejeita a tarefa são anexadas às anotações de trabalho herdadas do fluxo de estado.

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

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

Controles de campo em fluxos de estado

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

A seção Controles de campo do formulário Fluxo de estado permite determinar o que acontece se o sistema detectar uma transição de estado especificada. Os controles de campo também permitem definir o que acontece se o estado final for o mesmo estado em que o formulário está aberto. O controle é aplicado somente aos campos existentes no formulário. Os fluxos de estado não podem adicionar campos ao formulário.

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

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

Nota:
Fluxos de estado usam client scripts para impor controles do campo. Suas configurações podem ser alteradas por políticas de IU existentes, que são executadas após scripts de cliente.

Acionar eventos em mudanças de estado

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

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Quando você anexa um evento a um fluxo de estado, o. ServiceNow o sistema cria uma regra de negócio chamada **Eventos de fluxo de estado para <table name>**para a tabela especificada no fluxo de estado. Se você especificar um estado inicial e um estado final, a regra de negócio será executada quando o registro fizer a transição do estado inicial para o estado final. Se o fluxo de estado especificar apenas um estado final, a regra de negócio será executada sempre que esse estado final for atingido. O sistema cria uma regra de negócio para todos os fluxos de estado que contêm eventos em uma única tabela. Quando todos os eventos ou todos os fluxos de estado em uma tabela são excluídos, o sistema exclui a regra de negócio.

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Fluxos de estado** > **Fluxos de Tarefas do Trabalho**.
2. Selecione a tabela Tarefa de ordem de serviço chamada Tarefa de ordem de serviço [wm_task].
3. Selecione **Novo**.
4. Abra o registro de fluxo de estado chamado **Encerramento concluído** .
5. Selecione `tarefa.encerrada` em **Evento** e salve suas mudanças.

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

Recriar fluxos de estado

Os administradores podem recriar fluxos de estado quando ocorrer uma incompatibilidade entre sys_ids existentes e novos.

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

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

Um exemplo de quando recriar um fluxo de estado é se você tem fluxos de estado de outra aplicação da Service Now, como Customer Service Management e deseja usá-los para Gestão de serviços de campo. Você exportaria um arquivo XML do Customer Service Management Os fluxos de estado e carregue esse arquivo XML para Gestão de serviços de campo fluxos de estado. Se houver estados incompatíveis usados em Customer Service Management e. Gestão de serviços de campo, em seguida, você deve recriar o. Gestão de serviços de campo fluxos de estado.

Limpeza de fluxo de estado

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

Tradução automática

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

Quando um fluxo de estado em uma tabela é excluído, o sistema tenta excluir todos os elementos de programação desnecessários que foram criados nessa tabela, usando estes critérios:

Elementos de fluxo de estado excluídos na limpeza

Elemento	Excluído quando
Ação de IU Regra de negócios Ignorar dicionário	O fluxo de estado que o criou é excluído.
Regra de negócio que processa eventos acionados por um fluxo de estado	Todos os fluxos de estado da tabela especificada que têm eventos configurados são excluídos.
Script do cliente (onLoad)	Todos os fluxos de estado da tabela são excluídos.
Script do cliente (onChange)	Todos os fluxos de estado com controles do campo são excluídos.
Regra de negócio de anotações de trabalho	Todos os fluxos de estado com controles de campo ou anotações de trabalho são excluídos.

Exemplo de fluxo de estado

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

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

Procedimento

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

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

   Neste exemplo, mude o nome para **Ignorar aceitação do agente** .
4. Altere o valor em **Estado final** campo para **Aceito** .

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

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Configure os critérios de condição nos seguintes campos:
   - **Cadeia de caracteres de condição automática** : Esta condição garante que o estado atual seja em **Expedição pendente** e o valor em **Atribuído a.** mudanças de campo. Por exemplo, `10 && current.assigned_to.changes()` .
   - **Condição automática** : A condição **[Atribuído a] [não está vazio]** garante que todas as tarefas expedidas sejam aceitas automaticamente.
   - **Script automático** : O script automático define a hora em que a tarefa foi expedida. Por exemplo, use o método: `Current.expedido_on: gs.nowDateTime();` .

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

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

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

7. Certifique-se de que **Ativo** a caixa de seleção está marcada.
8. Na lista Fluxos da tarefa de trabalho, localize **Aceitar** registro de fluxo de estado e altere o. **Ativo** status para **falso** .

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

Configurando a Gestão de modelos para Serviço de campo

Definido aumente as configurações avançadas para modelos de ordem de serviço para permitir que os modelos processem dados dinamicamente em vez de usar as informações estáticas descritas nos modelos de ordem de serviço.

Gestão de modelos para Serviço de campo fornece configurações avançadas para modelos de ordem de serviço que permitem que os modelos funcionem dinamicamente ao criar uma ordem de serviço.

Como administrador, você pode usar modelos para identificar dinamicamente as informações para preencher campos em uma ordem de serviço e criar tarefas por meio dos seguintes procedimentos:

- Habilite os modelos de ordem de serviço para mapear informações da tabela de origem para atributos de ordem de serviço. Para obter mais informações, consulte Configurando mapeamento de dados.
- Identificar e criar tarefas apropriadas para uma ordem de serviço com base nas condições de filtragem definidas. Para obter mais informações, consulte Configurar modelos de tarefa independentes.
- Use pontos de extensão para personalizar o processo de identificação da origem da ordem de serviço. Para obter mais informações, consulte Pontos de extensão na Gestão de serviços de campo.

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

Visão geral da configuração

As etapas para configurar a gestão de modelos são:

1. Ativar Gestão de modelos para Serviço de campo

   Instale o plug-in Gestão de modelos para serviço de campo (com.snc.fsm_template_management) se você tiver a função de administrador.

2. (Opcional) Configurando mapeamento de dados

   Configure modelos de trabalho para buscar campos de qualquer tabela e adicioná-los a um formulário de ordem de serviço. A tabela de origem pode ser um caso, incidente ou uma mudança feita na tabela.

3. (Opcional) Configurar modelos de tarefa independentes

   Usar a gestão de modelos permite que você crie modelos de tarefa de ordem de serviço independentes e os vincule a outro modelo de ordem de serviço. Isso permite que os modelos de ordem de serviço identifiquem uma tarefa apropriada e a criem para diferentes ordens de serviço com base nas condições de filtragem.

Ativar Gestão de modelos para Serviço de campo

Você pode ativar o. Gestão de modelos para Serviço de campo plug-in (.snc.fsm_template_management) para Gestão de serviços de campo se você tiver a função de administrador. A aplicação inclui dados de demonstração e instala aplicações e plug-ins relacionados ServiceNow® Store se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Ativação de Gestão de modelos para Serviço de campo ativa o. Gestão de serviços de campo plug-in (com.snc.work_management) se ele ainda não estiver ativo.

Os itens a seguir são instalados com Serviço de campo Gestão de modelos :

- Tabelas
- Inclusões de script
- Funções de negócios

Para obter mais informações, consulte Gestão de modelos para Serviço de campo componentes.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Gestão de modelos para Serviço de campo plug-in (.snc.fsm_template_management usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

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

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

Tradução automática

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

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

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

Configurando mapeamento de dados

Configure os modelos de ordem de serviço para buscar dados de uma tabela de origem para preencher campos em um formulário de ordem de serviço ao criar uma ordem de serviço. A tabela de origem pode ser caso, incidente, mudança ou outros, dependendo da origem de uma ordem de serviço.

Primeiro, você cria um mapa de tabela para especificar os campos a serem copiados da tabela de origem para a tabela de ordem de serviço e vincula o mapeamento de tabela a um modelo de ordem de serviço. Os pontos de extensão na gestão de modelos permitem que seu modelo de ordem de serviço processe a configuração a seguir. Para obter mais informações, consulte Pontos de extensão na Gestão de serviços de campo.

Visão geral da configuração

As etapas para definir configurações de mapeamento de dados são:

1. Crie mapeamento de campo de uma tabela de origem para uma ordem de serviço

   Use o mapeamento de tabela para garantir que, quando uma ordem de serviço for criada a partir de sua origem, as informações da tabela de origem sejam copiadas para os campos de destino apropriados na ordem de serviço.

2. Habilite o modelo de ordem de serviço para buscar dados da tabela de origem

   Habilite o modelo de ordem de serviço para identificar a origem da ordem de serviço e mapear os dados dessa tabela de origem para os campos de ordem de serviço.

Crie mapeamento de campo de uma tabela de origem para uma ordem de serviço

Crie um mapa de tabela para configurar os campos que são copiados de uma tabela de origem para os campos de ordem de serviço. A origem de uma ordem de serviço pode ser um caso, mudança, incidente ou outros.

Antes de Iniciar
Você deve ativar a Gestão de modelos para Serviço de campo plug-in (com.snc.fsm_template_management).

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O mapeamento de tabela garante que, quando uma ordem de serviço é criada a partir de sua origem, as informações da tabela de origem sejam copiadas para os campos de destino apropriados na ordem de serviço.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Gestão de modelo** > **Mapeamento de tabela**.
2. Clique em **Nova**.

Tradução automática

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

3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Mapa de tabela CSM

Campos	Descrição
Nome de Mapeamento	O nome do mapa da tabela.
Nome da API	A API deste mapa de tabela. Esse campo é definido automaticamente.
Tabela de origem	A tabela de origem do mapa. Por exemplo,caso, incidente, mudança ou mais.
Ativo	Opção para habilitar o mapeamento da origem para as tabelas de destino.
Aplicação	Somente leitura. A aplicação para este mapa de tabela. Esse campo é definido automaticamente.
Mapeamento de Campo Avançado	Opção para habilitar o mapeamento de campo avançado.
Tabela de destino	A tabela de destino do mapa. Por exemplo, wm_order.
Usar Condição Avançada	Opção para habilitar o mapeamento de condição avançado, que usa um script. Se habilitado, adicione um script no campo Condição avançada.
Condição Avançada	O script a ser usado se **Usar condição avançada** o campo está habilitado.
Condições	Use o construtor de condições para selecionar as condições que se aplicam ao mapa de tabela.
Ordem	Ordem de prioridade para processar várias definições de mapa correspondentes simultaneamente para resolver dependências. ○ Se houver apenas um mapa de tabela correspondente, o sistema usará esse mapa. ○ Se houver vários mapas de tabela correspondentes com a mesma ordem, o sistema usará o mapa com a data de criação mais antiga. ○ Se houver vários mapas de tabela correspondentes com ordens diferentes, o sistema usará o mapa com a ordem mais alta.
Mapeamento de Campo Avançado	Opção para mapear campos usando scripts avançados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	Nota: ◦ Se o mesmo campo de origem ou de destino estiver configurado nos mapeamentos de campo básico e avançado, o avançado substituirá o básico. ◦ Se os campos configurados no mapeamento de campo básico e avançado forem diferentes, as configurações de campo no mapeamento de campo avançado serão anexadas às configurações de campo no mapeamento de campo básico. Este campo está disponível somente quando o método de mapeamento é avançado e **Mapeamento de campo avançado** a opção está selecionada.

4. Clique em **Enviar**.
   O mapa de tabela é criado mapeando a tabela de origem selecionada para a tabela de ordem de serviço.
5. Crie mapeamento de campo para copiar informações do campo de origem para um campo apropriado na ordem de serviço.
   a. Na lista relacionada Mapeamento de campo básico, selecione **Novo** .
   b. No formulário, preencha os campos.

Formulário Mapa de campo CSM

Campo	Descrição
Mapa de Tabela	O nome do mapa de tabela que é usado para mapear campos. Esse campo é definido automaticamente.
Tabela de origem	A tabela de origem do mapa. Este campo está disponível somente quando o método de mapeamento é básico e **Avançado** a opção não está selecionada.
Campo de origem	Coluna na tabela de origem para mapeamento de campo. Este campo está disponível somente quando o método de mapeamento é

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	básico e **Avançado** a opção não está selecionada.
Aplicação	A aplicação para este mapa de campo. Esse campo é definido automaticamente.
Tabela de destino	A tabela de destino do mapa. Por exemplo, wm_order. Esse campo é definido automaticamente.
Campo de destino	Colunas na tabela de ordem de serviço que você deseja preencher com o valor do campo de origem mapeado.
Ordem	Ordem de prioridade para processar campos mapeados.
Ativo	Opção para habilitar o mapeamento de informações do campo de origem para o campo Ordem de serviço.
Avançado	Opção para mapear campos usando scripts avançados. **Nota:** ▪ Se o mesmo campo de origem ou de destino estiver configurado nos mapeamentos de campo básico e avançado, o avançado substituirá o básico. ▪ Se os campos configurados no mapeamento de campo básico e avançado forem diferentes, as configurações de campo no mapeamento de campo avançado serão anexadas às configurações de campo no mapeamento de campo básico.

c. Clique em **Enviar**.

6. **Opcional:** Para mapear mais campos, repita a etapa 5.

Resultado

As tabelas de origem e de destino são mapeadas e prontas para copiar informações do campo de origem para um campo apropriado na ordem de serviço.

Habilite o modelo de ordem de serviço para buscar dados da tabela de origem

Habilite o modelo de ordem de serviço para identificar a origem da ordem de serviço e mapear os dados dessa tabela de origem para os campos de ordem de serviço. Isso pode ser obtido associando um mapa de tabela ao modelo de ordem de serviço.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Gestão de modelo** > **Mapeamento de atributos**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Mapeamento de atributos do modelo

Campo	Descrição
Mapa de tabela	Nome do mapeamento armazenado no mapa de tabela CSM.
Modelo de pedido	Nome do modelo de ordem de serviço para o qual você deseja usar as configurações de mapeamento de tabela.

4. Selecione **Enviar**.

Resultado
O modelo de ordem de serviço está habilitado para copiar dados da tabela de origem para os campos de ordem de serviço correspondentes com base no mapeamento da tabela associada. Este mapeamento de atributo recém-criado na lista relacionada Mapeamento de atributo de modelo no formulário de modelo de ordem de serviço.

Configurar modelos de tarefa independentes

A gestão de modelos permite criar modelos de tarefa de ordem de serviço independentes e vinculá-los a diferentes modelos de ordem de serviço. Isso permite que os modelos de ordem de serviço identifiquem uma tarefa apropriada e a criem para diferentes ordens de serviço com base nas condições de filtragem definidas.

Primeiro, você cria modelos de tarefa de ordem de serviço independentes e, em seguida, mapeia-os para os modelos de ordem de serviço.

Visão geral da configuração

As etapas para configurar configurações de modelo de tarefa autônoma são:

1. Crie um modelo de tarefa de ordem de serviço

   Crie um modelo de tarefa de ordem de serviço autônomo, que pode ser usado por diferentes modelos de ordem de serviço para criar a mesma tarefa para suas ordens de serviço.

2. Habilite um modelo de ordem de serviço para criar tarefas relevantes para uma ordem de serviço

   Adicione o modelo de tarefa autônoma a um modelo de ordem de serviço junto com as condições de filtragem.

Crie um modelo de tarefa de ordem de serviço

Crie um modelo de tarefa de ordem de serviço autônomo, que pode ser usado por diferentes modelos de ordem de serviço para criar a mesma tarefa para suas ordens de serviço. Você economiza o esforço de criar o mesmo modelo de tarefa sempre para cada modelo de ordem de serviço.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Você deve ativar a Gestão de modelos para Serviço de campo plug-in (com.snc.fsm_template_management).

Função necessária: administrador

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Gestão de modelo** > **Modelos da tarefa da ordem de serviço**.
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário de informações da tarefa

Campos	Descrição
Tipo de tarefa	O tipo de tarefa a ser criada. O padrão é Tarefa de ordem de serviço.
Nome	Nome exclusivo e descritivo desta tarefa.
Descrição Resumida	Resumo desta tarefa
Descrição	Uma descrição desta tarefa.
Partes e quantidades	Requisitos de peças e quantidades, conforme necessário. Se você selecionou **Os requisitos de peça não são necessários para os agentes** Na tela Configuração do serviço de campo, o. **Peças e quantidades** os campos não são exibidos.
Modelo de check-list	Selecione um modelo de check-list na lista para adicionar uma check-list às tarefas criadas a partir deste modelo de ordem de serviço.
Grupo de expedição	O grupo de expedição usado para selecionar os indivíduos que executam a tarefa.

3. Clique em **Enviar**.

Resultado
Um modelo de tarefa autônomo é criado e pronto para ser mapeado para qualquer modelo de ordem de serviço.

O que Fazer Depois
Depois de criar um modelo de tarefa autônomo, mapeie-o para um modelo de ordem de serviço. Isso permite que o modelo de ordem de serviço crie tarefas semelhantes para diferentes ordens de serviço, se necessário. Consulte Habilite um modelo de ordem de serviço para criar tarefas relevantes para uma ordem de serviço.

Habilite um modelo de ordem de serviço para criar tarefas relevantes para uma ordem de serviço

Adicione o modelo de tarefa autônoma a um modelo de ordem de serviço junto com as condições de filtragem. Isso permite que o modelo de ordem de serviço identifique e crie a mesma tarefa para diferentes ordens de serviço somente quando as condições de filtragem corresponderem.

Antes de Iniciar
Você deve ativar a Gestão de modelos para Serviço de campo plug-in (com.snc.fsm_template_management).

Tradução automática

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

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Gestão de modelo** > **Modelos de ordem de serviço**.
2. Abra um modelo de ordem de serviço na lista Modelos de ordem de serviço.
3. Na lista relacionada Modelos de tarefa de ordem de serviço, selecione **Adicionar** .
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Modelos de tarefa de ordem de serviço

Campo	Descrição
Modelo de Ordem	Nome do modelo de ordem de serviço ao qual você está adicionando o modelo de tarefa. Este campo é definido automaticamente com base no modelo de pedido selecionado.
Tabela	Tabela associada a este modelo de ordem de serviço. Por exemplo, wm_order.
Modelo de Tarefa	Nome do modelo de tarefa de ordem de serviço que você deseja adicionar ao modelo de ordem de serviço.
Ordem	Ordem na qual o modelo de tarefa deve ser avaliado para criar a tarefa para uma ordem de serviço.

5. Adicionar condições de filtro.
   a. Selecione **Adicionar condição de filtro** .
   b. Crie a condição.
   Por exemplo, **[Conta] [is] [Boxeo] E [Ativo] [is] [true]** .
   c. Se você quiser adicionar um conjunto de condições alternativo à consulta, selecione **Novo conjunto de condições** e adicione as condições para o conjunto alternativo.

   As condições para ajudar a determinar a tarefa de uma ordem de serviço ao usar este modelo de ordem de serviço são definidas.
6. Selecione **Enviar**.

Resultado

O modelo de ordem de serviço está habilitado para criar esta tarefa para diferentes ordens de serviço se as condições de filtragem definidas corresponderem.

Resumos em PDF assinados para ordens de serviço encerradas

Em Gestão de serviços de campo, Os clientes podem assinar digitalmente e confirmar ordens de serviço que estão encerradas com o estado Encerrado concluído ou Encerrado incompleto. Um resumo em PDF da ordem de serviço assinada é criado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 resumo inclui as tarefas concluídas, as peças usadas e devolvidas, as despesas incidentais e o tempo necessário para concluir o trabalho. O PDF também inclui o nome e a assinatura do cliente.

Tópicos relacionados

Crie um resumo em PDF assinado para uma ordem de serviço

Ativar Serviço de campo Bloco de assinatura

Você pode ativar o. Serviço de campo- Assinatura Pad plug-in (wo_signature_pad) para Gestão de serviços de campo se você tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

Gestão de serviços de campo- Assinatura Pad requer que você instale o. Gestão de serviços de campo plug-in (com.snc.work_management). Para obter mais informações, consulte Ativar a Gestão de serviços de campo.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Gestão de serviços de campo- Assinatura Pad :

- Tabelas
- Inclusões de script

Para obter mais informações, consulte Serviço de campo - Componentes do Signature Pad.

Procedimento

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

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

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

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

Resultado

. Serviço de campo- O plug-in Bloco de assinatura, quando ativado, adiciona com sucesso as configurações Captura de assinatura e Resumo de pedido em PDF no Serviço de campo Página de configuração.

Nota:
Você deve habilitar **Captura de assinatura** e. **Resumo do pedido em PDF** Para gerar o resumo em PDF assinado de uma ordem de serviço 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.

Configurar tarefas de ordem de serviço

As ordens de serviço são compostas por pelo menos uma tarefa de ordem de serviço, mas geralmente várias. As tarefas em uma ordem de serviço podem ser atribuídas a uma pessoa, um grupo ou vários Serviço de campo técnicos que operam de forma autônoma. É mais fácil concluir uma ordem de serviço quando as tarefas necessárias para concluir o trabalho são divididas em partes lógicas que podem ser realizadas de forma independente.

Visão geral da configuração

Como opção, defina uma ou mais configurações de tarefa de ordem de serviço.

- Crie tipos de trabalho para uma tarefa de ordem de serviço

  Crie diferentes tipos de trabalho para uma tarefa para determinar e configurar os vários requisitos da tarefa, como se a tarefa precisa de uma equipe e preferência de um grupo de atribuição.

- estados da tarefa de ordem de serviço

  os estados das tarefas de ordem de serviço são sequenciais e progridem de um estado para o próximo. Dependendo da sua configuração, as tarefas de ordem de serviço podem seguir esta sequência, uma sequência exclusiva ou passar automaticamente de um estado para outro quando os requisitos definidos são atendidos.

- Configure o estado programado

  Permite que a tarefa de ordem de serviço seja programada, mas não confirmada. Neste estado, a tarefa de ordem de serviço está pendente de atribuição do expedidor.

- Configurar questionários de ordem de serviço baseados em pesquisa

  Usar o recurso Questionário de ordem de serviço permite que os administradores criem registros de questionário e associem esses registros a tarefas de ordem de serviço. O administrador também pode tornar necessário o preenchimento do questionário antes que um agente encerre uma tarefa.

- Configuração do registro de tempo para Serviço de campo

  Usar o recurso de registro de tempo permite que os agentes registrem o tempo trabalhado em tarefas do formulário Tarefa de ordem de serviço e o tempo gasto em outras atividades, como reuniões ou treinamento, no formulário Tempo trabalhado.

Crie tipos de trabalho para uma tarefa de ordem de serviço

Você tem a opção de categorizar o tipo de trabalho a ser realizado em Serviço de campo para concluir a tarefa.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Crie diferentes tipos de trabalho para uma tarefa para determinar e configurar os vários requisitos da tarefa, como se a tarefa precisa de uma equipe e preferência de um grupo de atribuição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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** > **Serviços de Campo** > **Administração** > **Tipos de trabalho**.
2. Selecione Novo.
3. No formulário, preencha os campos.

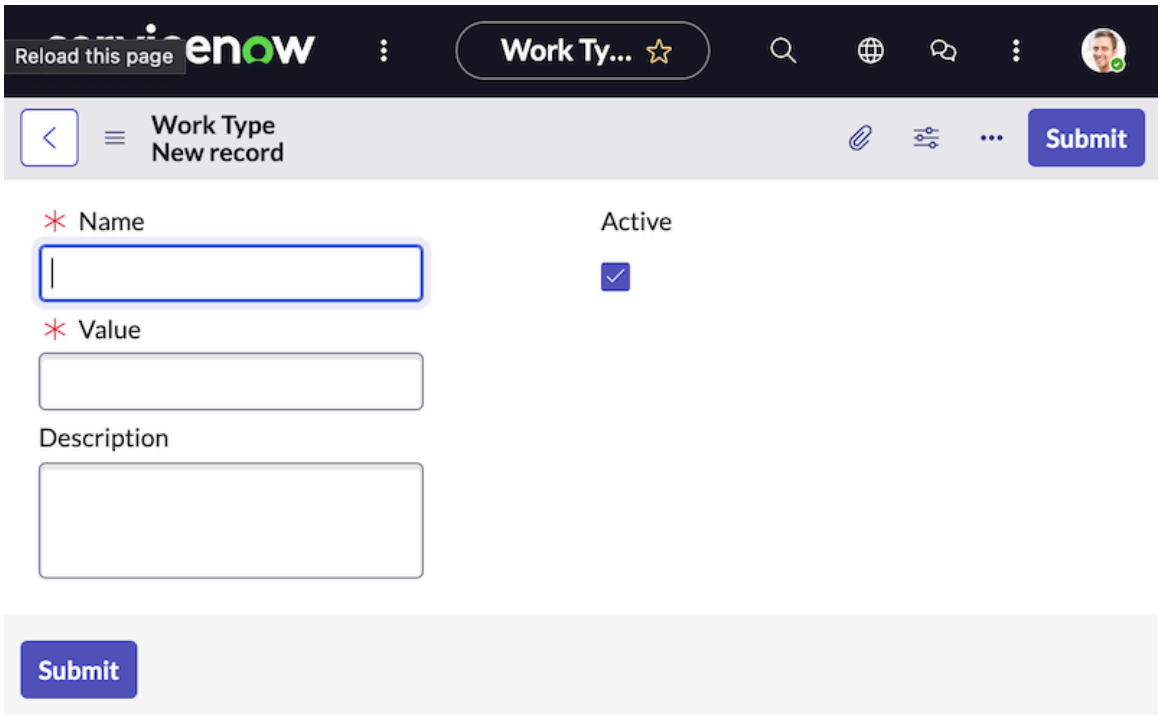
Formulário Tipo de trabalho

Campo	Descrição
Nome	Nome do tipo de trabalho.
Valor	Nome do tipo de trabalho a ser armazenado internamente.
Descrição	Descrição do tipo de trabalho.
Preferência de agendamento	Tipo de grupo de atribuição ao qual a tarefa deve ser atribuída, como grupo interno e externo.
Ativo	Opção para indicar se o tipo de trabalho está disponível para seleção ao criar uma tarefa de ordem de serviço.
Precisa de equipe	Opção para indicar se a equipe é necessária para o tipo de trabalho selecionado.
Requisitos de recurso	Opção para indicar se o recurso, como agente ou equipamento, é necessário para o tipo de trabalho selecionado. **Nota:** O campo aparece somente quando o plug-in Agendamento de recursos de serviço de campo (com.snc.fsm_resource_scheduling) está ativo.

Tradução automática

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

4. Selecione e segure (ou clique com o botão direito do mouse) o cabeçalho do formulário e selecione **Enviar** .



Resultado
O tipo de trabalho foi criado com sucesso.

- Se você selecionou a opção Precisa de equipe, o tipo de trabalho será criado com o registro da lista relacionada Requisitos da equipe.
- Se você selecionou a opção Requisitos de recursos, o tipo de trabalho será criado com o registro da lista relacionada Requisitos de recursos.

Para obter mais informações sobre como adicionar o requisito de recurso, consulte Adicione requisitos de recursos para uma tarefa de ordem de serviço.

estados da tarefa de ordem de serviço

As ordens de serviço são compostas por pelo menos uma tarefa de ordem de serviço. os estados das tarefas de ordem de serviço são sequenciais e progridem de um estado para o próximo.

Dependendo da sua configuração, as tarefas de ordem de serviço podem seguir esta sequência, uma sequência exclusiva ou passar automaticamente de um estado para outro quando os requisitos definidos são atendidos.

Gestão de serviços de campo estados da tarefa de ordem de serviço

Rascunho	O qualificador não terminou de descrever o trabalho e o grupo de expedição está vazio na tarefa de ordem de serviço.
Expedição pendente	O qualificador adiciona o grupo de expedição e seleciona **Qualificado** na tarefa de ordem de serviço.

Tradução automática

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

Gestão de serviços de campo estados da tarefa de ordem de serviço

Agendado	A tarefa de ordem de serviço foi programada por software, mas não confirmada. A tarefa de ordem de serviço está com atribuição pendente do expedidor. **Nota:** Este estado só será exibido se Usar estado programado estiver habilitado. Para obter mais informações, consulte Configure o estado programado.
Atribuída	O expedidor confirma a atribuição da tarefa de ordem de serviço. A tarefa está com aceitação pendente do atribuído Serviço de campo agente.
Aceitas	. Serviço de campo o agente aceita a tarefa e está pronto para trabalhar nela. **Nota:** . Serviço de campo seleções do agente **Iniciar viagem** Na tarefa de ordem de serviço, a tarefa entra no subestado Em rota.
Trabalho em andamento	. Serviço de campo O agente inicia o trabalho e seleciona Iniciar trabalho na tarefa de ordem de serviço.
Encerradas concluídas	A tarefa de ordem de serviço foi concluída de acordo com a especificação. **Nota:** O subestado de Encerrado concluído é concluído.
Encerradas incompletas	Não foi possível concluir a tarefa conforme especificado. **Nota:** O subestado Encerrado incompleto está concluído.
Cancelado(a)	A tarefa foi cancelada.

Tradução automática

Configure o estado programado

Opcionalmente, os administradores podem habilitar o fluxo de estado programado para ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço. Ao definir essas configurações, você pode controlar quando e como as tarefas são expedidas para os técnicos.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **Serviços de Campo** > **Administração** > **Configuração**.
2. Selecione **Atribuição** guia.
3. Selecione **Usar estado programado** .

> **Nota:**
> Quando **Fila de expedição** está desativado, **Usar estado programado** é desativado automaticamente. Quando **Fila de expedição** habilitado, **Usar estado programado** NÃO está habilitado automaticamente.

4. Selecione **Save** (Salvar).
5. Navegar até **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades**.
6. Selecione um **Configuração de modo para ativar o estado programado** .
   - **Duração**

     Este modo atualiza o estado das tarefas de **Programado** . **Atribuído** quando o limite inicial (em horas) é atingido.

   - **Número de tarefas**

     Este modo controla o. **Número de tarefas** que estão em **Programado** estado antes de serem atribuídos.

7. Modifique a propriedade correspondente para definir quando uma tarefa de ordem de serviço deve ser expedida (movida de programada para atribuída).
   - Para **Duração** modo:
     - Role para baixo até **Atualize o estado da tarefa de Programado para Atribuído quando o início programado estiver dentro das horas especificadas da hora atual** .
     - Valor padrão: 12 horas
     - Exemplo: Se você definir **Duração** para 12 horas, todas as tarefas programadas para iniciar nas próximas 12 horas são atribuídas. As tarefas programadas para iniciar após esse período permanecem em **Programado** estado.
   - Para **Número de tarefas** modo:
     - Role para baixo até **Contagem de tarefas que estão no estado Atribuído antes de serem programadas** .
     - Valor padrão: 1
     - Exemplo: Se você definir **Número de tarefas** para 1, somente uma tarefa será atribuída a um técnico por vez, enquanto todas as tarefas restantes permanecerão em **Programado** estado.

> **Nota:**
> O Processador de Estado Programado moverá tarefas para **Atribuído** estado sempre que o número de **Atribuído** tarefas é menor que o valor da propriedade. Por padrão, somente tarefas que já estão programadas podem ser atribuídas.

8. Selecione **Save** (Salvar).

Tradução automática

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

9. Se você selecionou, **Número de tarefas** , navegue até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos agendados**.
10. Em **Nome** PESQUISE, digite "Atribuir número de tarefas por número de tarefas" e pressione Enter.
11. Clique em **Atribua tarefas programadas por número de tarefas** para abrir o registro.
12. Selecione **Ativo** opção para habilitar
13. Insira o intervalo desejado em **Intervalo de repetição** campo.
    Por padrão, o intervalo de repetição é definido como 5 minutos.
14. Selecione **Atualizar**.

Resultado

- Em um formulário de ordem de serviço, ocorre o seguinte:
  - Um novo estado Programado aparecerá entre Pronto para expedição e Atribuído se a qualificação não estiver habilitada.
  - Um novo estado programado aparecerá entre Qualificado e Atribuído se a qualificação estiver habilitada.
- Em um formulário de tarefa de ordem de serviço, um novo estado Programado aparece entre Expedição pendente e Atribuído.

Nota:
Se você girar **Usar estado programado** Propriedade desativada, um aviso é exibido indicando que as tarefas foram movidas de programadas para atribuídas. Consequentemente, todas as tarefas de ordem de serviço que estão no estado Programado são movidas para o estado Atribuído.

Configurar questionários de ordem de serviço

Como parte da conclusão de algumas ordens de serviço e tarefas, Serviço de campo os agentes preenchem questionários ou preenchem check-lists.

Os questionários reúnem diferentes tipos de informações do Serviço de campo agentes, como verificar sua conformidade com o genérico Serviço de campo processo ao trabalhar na tarefa.

Os administradores podem criar registros de questionário e associar esses registros a ordens de serviço ou tarefas de ordem de serviço. Por exemplo, um agente pode precisar preencher uma lista de verificação de segurança antes de iniciar o trabalho em uma tarefa ou preencher um questionário de inspeção antes de concluir uma ordem de serviço. O administrador também pode tornar obrigatório o preenchimento do questionário antes que um agente encerre uma tarefa.

Os registros do questionário incluem algumas informações de configuração, como a condição ou o evento que aciona o questionário, bem como a lista de perguntas incluídas no questionário.

Nota:
A configuração de questionários é opcional.

O questionário para uma tarefa de ordem de serviço pode ser um questionário baseado em pesquisa ou uma avaliação inteligente.

Questionário baseado em pesquisa

Um questionário baseado em pesquisa usa **Designer de pesquisa** ferramenta para criar um questionário com uma lista de perguntas.

Tradução automática

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

Para obter mais informações, consulte Configurar questionários de ordem de serviço baseados em pesquisa.

Questionário de avaliação inteligente

Um Questionário de avaliação inteligente para Now Mobile usos **Designer de modelo** Na aplicação Mecanismo de avaliação inteligente.

Para obter mais informações, consulte Configuração de questionários de avaliação inteligente para Now Mobile Agente.

Nota:

- A Avaliação inteligente permite a migração de questionários baseados em pesquisa para questionários de Avaliação inteligente.
- O uso do Questionário de avaliação inteligente não pode ser desabilitado depois de habilitado.

Configurar questionários de ordem de serviço baseados em pesquisa

O administrador pode criar questionários baseados em pesquisa e associá-los a tarefas de ordem de serviço.

A ferramenta Designer de pesquisa é usada para criar os questionários.

Quando uma ordem de serviço ou tarefa tem um questionário associado, o. **Questionários** aparece na parte superior do formulário. Selecionar este botão exibe a página Questionários, na qual o agente pode preencher o questionário ou a check-list.

Nota:
A ferramenta Designer de pesquisa para Serviço de campo A gestão não oferece suporte à funcionalidade de refazer um questionário.

Questionário de demonstração

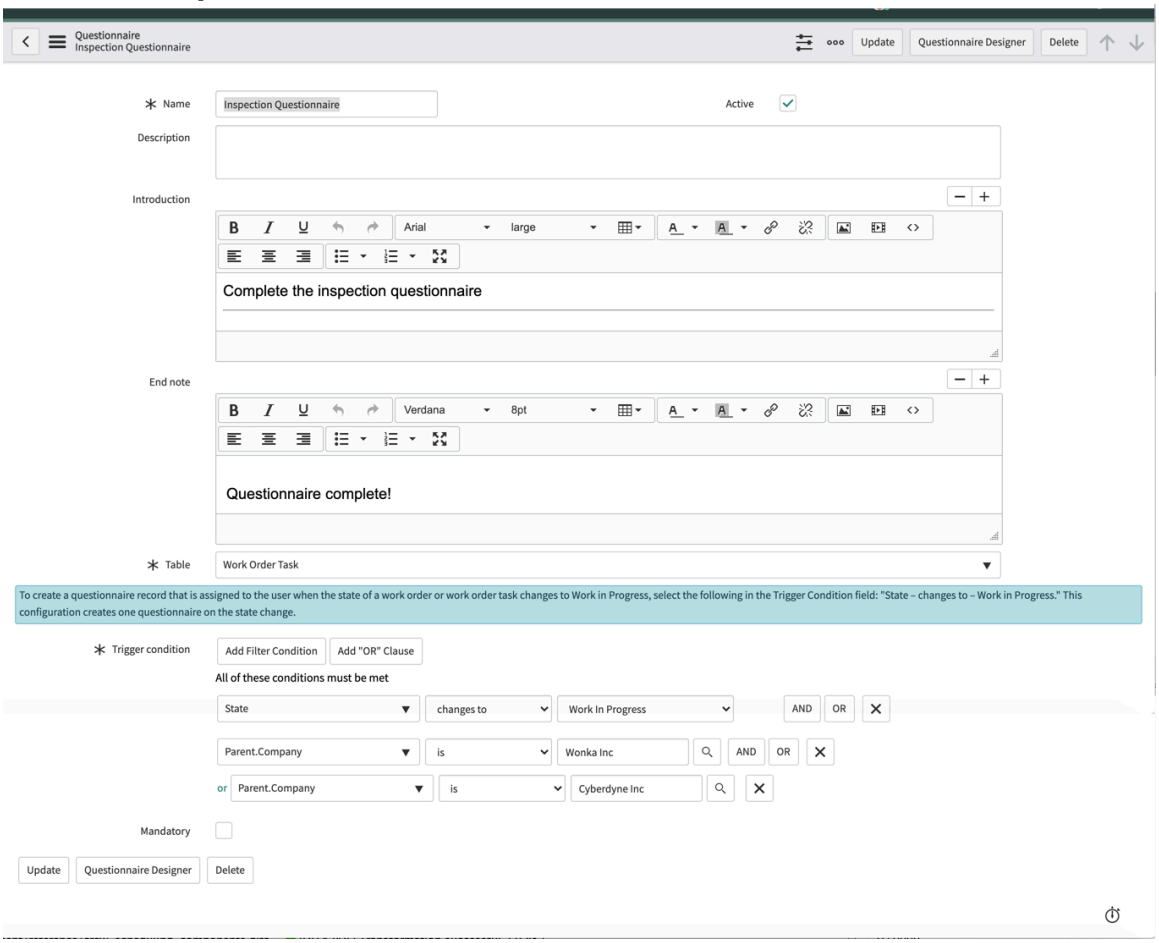
O Questionário de inspeção é um registro de questionário de demonstração que está incluído com o. Serviço de campo Plug-in Questionário. Sempre que uma tarefa de ordem de serviço muda para o estado Trabalho em andamento, este registro de questionário adiciona um questionário a essa tarefa.

A seguir, uma captura de tela do formulário de questionário de demonstração. Na seção Condição do gatilho, há uma condição em que o estado deve ter mudado para Trabalho em 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.

Formulário de questionário



Ao definir condições do gatilho, o operador **muda para** Significa que o estado foi alterado para Trabalho em andamento. Em vez disso, use a operação **.**, em seguida, o questionário é acionado sempre que uma atualização é feita na tarefa.

Este questionário de demonstração funciona da seguinte forma:

1. O expedidor atribui uma tarefa de ordem de serviço a um agente.
2. O agente aceita a tarefa e seleciona **Iniciar o trabalho** no formulário de tarefa.
3. O estado da tarefa muda para Trabalho em andamento.
4. . **Questionários** aparece no cabeçalho do formulário de tarefa.
5. O agente seleciona **Questionários** para exibir um ou mais questionários disponíveis para a tarefa.
6. O agente seleciona **Iniciar** no questionário desejado.
7. O agente conclui o questionário e seleciona **Enviar** ou **Salvar** .
8. O agente retorna à tarefa de ordem de serviço, conclui o trabalho e fecha a tarefa.

Nota:
Os questionários não são editáveis depois que a ordem de serviço ou a tarefa associada é encerrada.

Visão geral da configuração

As etapas para configurar questionários de ordem de serviço 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.

1. Ativar Serviço de campo Questionário

   Se você tiver a função de administrador, instale o plug-in Serviço de campo- Questionário (com.snc.wm_Questionnaire).

2. Crie um questionário para uma ordem de serviço ou tarefa

   Crie um questionário a ser preenchido antes do início do trabalho ou depois que um trabalho for concluído.

Tópicos relacionados

Ativar Serviço de campo Questionário

Crie um questionário para uma ordem de serviço ou tarefa

Ativar Serviço de campo Questionário

Você pode ativar o. Serviço de campo- Questionário plug-in (.snc.wm_questionnaire) para Serviço de campo se você tiver a função de administrador. A aplicação inclui dados de demonstração e instala aplicações e plug-ins relacionados, se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

- Antes de instalar, certifique-se de que os plug-ins a seguir estejam ativados Serviço de campo.snc.wm_questionnaire .

  Plug-ins da ServiceNow necessários

  Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice)

  Dados de demonstração da Gestão de atendimento ao cliente (com.snc.customerservice.demo)

  Gestão de serviços de campo

Função necessária: administrador

Procedimento

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

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

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

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

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

Tradução automática

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

. Serviço de campo Quando ativado, o plug-in Questionário adiciona o módulo Questionário ao menu Serviço de campo (**Serviços de Campo** > **Administração** > **Questionário**).

O que Fazer Depois

Configure o layout do formulário e adicione o. **Atribuído a.** campo para garantir que um questionário não seja criado sem um agente atribuído.

Tópicos relacionados

Crie um questionário para uma ordem de serviço ou tarefa

Crie um questionário para uma ordem de serviço ou tarefa

Crie um registro de questionário e associe-o à tabela Tarefa de ordem de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O administrador pode exibir registros de questionário da lista de questionários e questionários navegando até **Pesquisas** > **Exibir Pesquisas**.

Procedimento

1. Navegar até **Serviços de Campo** > **Administração** > **Questionário**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

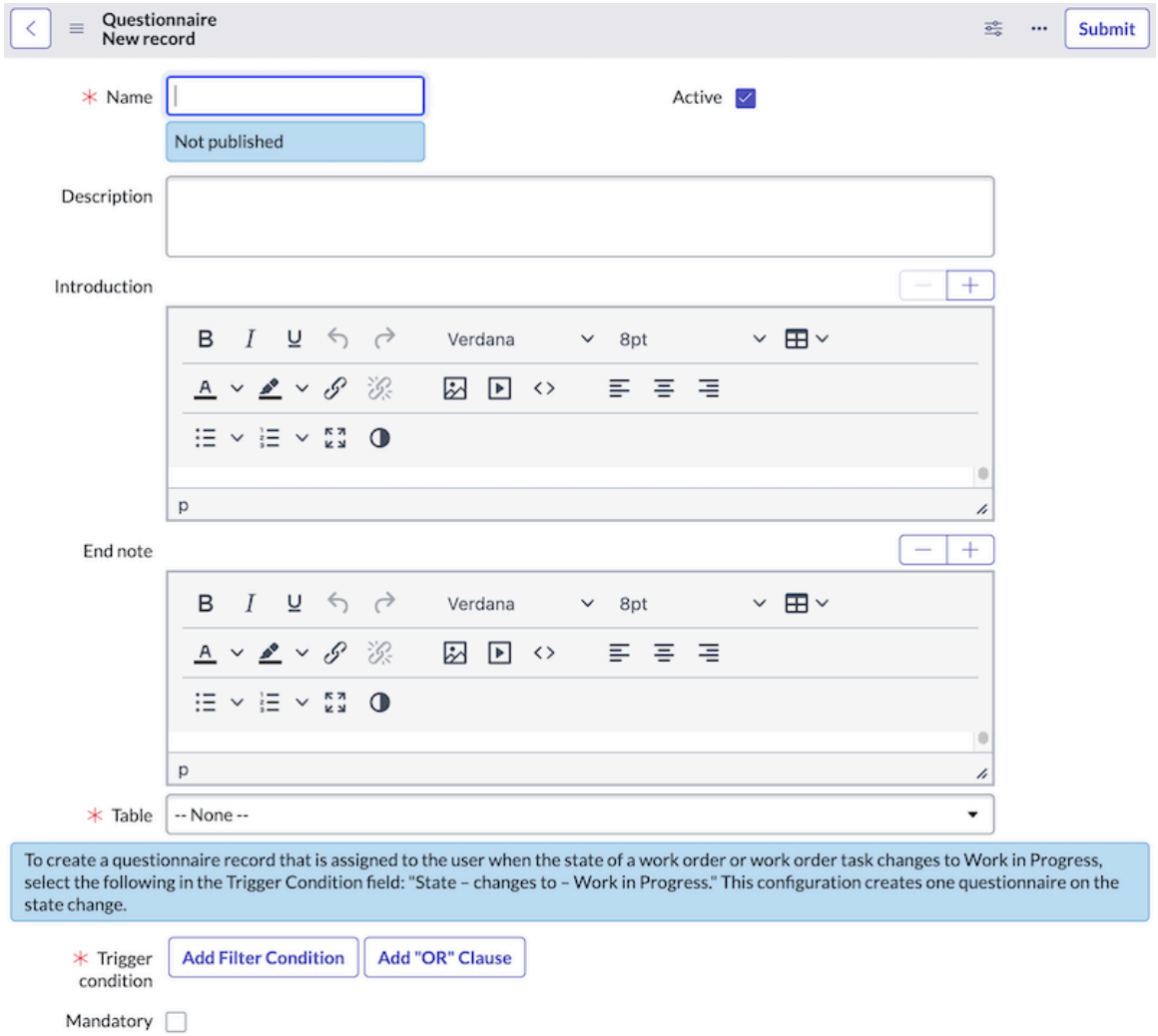
Formulário de questionário

Campo	Descrição
Nome	Nome do questionário.
Ativo	Opção para ativar o registro do questionário. O administrador pode anexar questionários ativos a ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço.
Descrição	Breve descrição do registro do questionário.
Introdução	Texto que aparece no início do questionário.
Nota final	Texto que aparece no final do questionário.
Tabela	Tabela associada a este registro de questionário.
Condição do gatilho	Condição do gatilho que determina quando o questionário é aplicável. Use o construtor de condições para criar condições do gatilho. Quando essas condições são verdadeiras para uma ordem de serviço ou tarefa de ordem de serviço, o questionário é adicionado à ordem de serviço.
Obrigatório(a)	Opção para tornar o questionário obrigatório. Quando habilitado, o agente deve preencher o questionário antes de fechar a ordem de serviço ou a tarefa de ordem de serviço.
Fechar antes de	Declare que a ordem de serviço ou a tarefa de ordem de serviço deve estar em antes que os agentes possam preencher um questionário obrigatório.

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.



O sistema cria o registro, exibe o formulário de questionário e adiciona o. **Designer de Questionário** botão.

5. Para criar o texto do questionário, selecione **Designer de Questionário** .
   A ferramenta Designer de pesquisa é aberta em uma nova janela.
6. Para criar as perguntas ou os itens da check-list que aparecem no questionário, use Designer de pesquisa ferramenta.
7. Selecione **Salvar** E feche a janela Designer de pesquisa.

Resultado

O questionário é criado.

O que Fazer Depois

Para exibir registros de questionário da lista de questionários e questionários, acesse **Pesquisas** > **Exibir Pesquisas**.

Para editar um questionário, abra o formulário, faça suas mudanças e selecione **Atualização** .

Tópicos relacionados

Preencha um questionário para uma ordem de serviço ou 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.

Configuração do registro de tempo para Serviço de campo

Os agentes Registram o tempo trabalhado em tarefas e atividades. Entradas de horas registradas geram automaticamente registros de horas e planilhas de horas para aprovação pelos gerentes. Configurar o registro de tempo é opcional, mas será salvo Serviço de campo agentes de terem que registrar o tempo manualmente.

O recurso de registro de tempo estende a funcionalidade do aplicativo de gestão de registro de horas para Gestão de serviços de campo. Os agentes podem registrar o tempo trabalhado em tarefas no formulário Tarefa de ordem de serviço e o tempo gasto em outras atividades, como reuniões ou treinamento, no formulário Tempo trabalhado. Entradas de tempo trabalhado criam automaticamente registros de horas para cada categoria de trabalho selecionada. Os registros de horas são incluídos automaticamente em uma planilha de horas semanal.

O recurso de registro de tempo também estende a funcionalidade do Gestão de custos Aplicação para Gestão de serviços de campo. Os gerentes podem exibir e criar tipos de taxa e tabelas de valores de mão de obra e também exibir linhas de despesa. Uso de planilhas de horas tabelas de valores de mão de obra para determinar os custos.

Os agentes podem modificar as horas registradas nos registros de horas. Depois que uma planilha de horas é aprovada e um registro de horas é processado, o agente ainda pode voltar e modificar o tempo trabalhado. A planilha de horas é revertida para **Pendente** e novos registros de horas são criados. Se um agente adicionar mais registros de tempo trabalhado a uma planilha de horas aprovada para a mesma semana, um novo registro de planilha de horas será criado para a semana atual.

Os gerentes podem exibir registros de tempo trabalhado, registros de horas e planilhas de horas para agentes em seus grupos de atribuição, bem como aprovar e rejeitar planilhas de horas. Depois que uma planilha de horas é aprovada, o sistema processa os registros de horas e usa tabelas de valores com base na categoria de registro de horas para criar linhas de despesa.

Política de planilha de horas

Para usuários com a função wm_agent, a criação de registros de tempo trabalhado cria ou modifica automaticamente registros de horas, independentemente da configuração do **.snc.time_card.time_worked** propriedade do sistema. A política Planilha de horas controla essa funcionalidade. O administrador pode desabilitar a criação automática de registros de horas para um usuário específico com a função wm_agent criando uma política de planilha de horas separada para esse usuário.

Exibição de Serviço de campo

O formulário Registro de horas e o formulário Planilha de horas têm uma exibição Serviço de campo. Para usuários com as funções wm_agent e wm_manger, esta exibição:

- Remove o. **Gerar registros de horas** Ação de IU.
- Exibe o. **Tempo trabalhado** Lista relacionada no formulário Registro de horas.

Visão geral da configuração

As etapas para configurar o registro de tempo para o serviço de campo são:

1. Ativar Registro de tempo para Serviço de campo

   Instale o plug-in Gravação de tempo para serviço de campo (com.snc.wm_time_recording) para se você tiver a função de administrador.

Tradução automática

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

2. Configurar categorias de registro de tempo para Gestão de serviços de campo

   Crie categorias de registro de tempo para rastrear com precisão o trabalho que os técnicos de serviço de campo fazem. Por exemplo, você pode criar uma categoria chamada Treinamento se houver treinamentos regulares concluídos por técnicos.

Ativar Registro de tempo para Serviço de campo

Você pode ativar o. Registro de tempo para Serviço de campo plug-in (.snc.wm_time_recording) para Serviço de campo se você tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

- Registro de tempo para serviço de campo requer os seguintes plug-ins. Certifique-se de que esses plug-ins estejam ativados antes de instalar Registro de tempo para serviço de campo .

  Plug-ins da ServiceNow necessários

  Gestão de serviços de campo (com.snc.work_management)

  Permite gerenciar solicitações de trabalho que são realizadas no local por agentes de serviço de campo. Para obter informações, consulte Ativar a Gestão de serviços de campo.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Registro de tempo para Serviço de campo plug-in:

- Plug-ins
- Funções

Para obter mais informações, consulte Registro de tempo para Serviço de campo componentes.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Registro de tempo para serviço de campo plug-in (.snc.wm_time_recording usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

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

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

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

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

Configurar categorias de registro de tempo para Gestão de serviços de campo

Você pode configurar as categorias de registro de tempo para se alinharem com o trabalho que seus agentes de serviço de campo realizam.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Planilhas de horas** > **Registros de horas** > **Tudo**.
2. Selecione **Novo**.
3. Selecione e mantenha pressionada (ou clique com o botão direito do mouse) na palavra **Categoria** e selecione **Configurar opções** .
4. Escolha uma das seguintes opções:
   - Para adicionar uma nova categoria: Digite o nome da nova categoria em **Inserir novo item:** e selecione **Adicionar** na parte inferior da tela.
   - Para adicionar uma categoria existente: Selecione a categoria em **Disponível** e selecione **Adicionar** .
   - Para remover uma categoria existente: Selecione a categoria em **Selecionado** e selecione **Remover** .
   - Para mudar a ordem das categorias: Selecione a categoria em **Selecionado** e selecione **Mover para cima** ou **Mover para baixo** .
5. Selecione **Save** (Salvar).

Configurando Serviço de campo Configurações de trabalho

Serviço de campo Configurações de trabalho permite criar configurações de trabalho para diferentes tipos de trabalho. Uma configuração de trabalho identifica as configurações e os dados necessários para o trabalho de serviço de campo específico.

Visão geral da configuração

As etapas para configurar Serviço de campo as configurações de trabalho são:

1. Ativar Serviço de campo Configurações de trabalho

   Ative o. Serviço de campo Configurações de trabalho Plug-in (com.snc.fsm_work_types) para Gestão de serviços de campo se você tiver a função de administrador.

2. Definir configurações de trabalho

   Usar Serviço de campo Configurações de trabalho personalizar os dados capturados quando o trabalho é concluído em diferentes tipos de tarefas de ordem de serviço.

3. (Opcional) Gerenciar configurações de trabalho

   Mudança Serviço de campo Configurações de trabalho que você cria depois de criá-los. Isso pode ser útil se um processo for alterado ou você precisar adicionar um novo campo.

4. (Opcional) Configuração de um modelo de ordem de serviço com configurações de trabalho

   Configurar Serviço de campo Configurações de trabalho pode ser configurado para trabalhar com modelos de ordem de serviço.

5. (Opcional) Configuração de programação dinâmica com configurações 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.

Configurar Serviço de campo Configurações de trabalho pode ser configurado para trabalhar com programação dinâmica.

6. Fluxo de trabalho de exemplo para Serviço de campo Configurações de trabalho

   Explore como usar Serviço de campo Configurações de trabalho Para uma tarefa de reparo para um scanner de RM.

Ativar Serviço de campo Configurações de trabalho

Você pode ativar o. Serviço de campo Configurações de trabalho plug-in (.snc.fsm_work_types) para Gestão de serviços de campo se você tiver a função de administrador. Ativar Configurações de trabalho permite definir configurações para um tipo específico de trabalho, garantindo consistência.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Instale o. Serviço de campo Configurações de trabalho plug-in (.snc.fsm_work_types) para ativar Serviço de campo Configurações de trabalho . Como opção, instale o. Serviço de campo Configuração de trabalho de demonstração para o plug-in de correção de interrupção (com.snc.fsm_mri_scanner_breakfix_work_config) para obter um exemplo Serviço de campo Configurações de trabalho fluxo de trabalho. A aplicação inclui dados de demonstração e instala aplicações e plug-ins relacionados ServiceNow® Store se eles ainda não estiverem instalados. Para obter mais informações sobre os componentes instalados com os plug-ins, consulte Serviço de campo Configurações de trabalho componentes.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Serviço de campo Configurações de trabalho plug-in (.snc.fsm_work_types E um plug-in opcional Configuração de trabalho de demonstração de serviço de campo para correção de interrupção (com.snc.fsm_mri_scanner_breakfix_work_config) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

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

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

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

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

Definir configurações de trabalho

Use Gestão de serviços de campo aplicação para lidar com diferentes tipos de trabalho de serviço de campo. Uma configuração de trabalho identifica as configurações e os dados necessários para o trabalho de serviço de campo específico.

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

Você pode criar uma tabela para estender a tabela de tarefas de ordem de serviço para cada configuração de trabalho. Em seguida, você pode configurar vários itens, como regras de negócios e scripts de cliente, que orientam as tarefas de ordem de serviço da configuração de trabalho, da criação à resolução. Ao criar uma ordem de serviço, os iniciadores ou qualificadores podem selecionar a configuração de trabalho que corresponde ao trabalho de campo diretamente ou por meio de um modelo.

Procedimento

1. Na página Introdução da configuração assistida, clique em **Começar** .
2. Na categoria Tipos de tarefa de ordem de serviço, exiba a lista de tarefas para configurar o recurso.

Tarefas de configuração de trabalho

Tarefa	Descrição
Criar tipos de tarefa de ordem de serviço	Opcionalmente, você pode criar uma nova tabela Tipo de tarefa de ordem de serviço que estende a tabela Tarefa de ordem de serviço (wm_task). **Nota:** Certifique-se de que a tabela Tarefa de ordem de serviço seja extensível antes de prosseguir. Habilite o sinalizador Auditoria para a nova tabela Tipo de tarefa de ordem de serviço criada para capturar o histórico de auditoria. Você pode criar uma tabela para o Tipo de tarefa de ordem de serviço usando o recurso de criação de tabela da plataforma (navegue até **Definição do Sistema** > **Tabela**). **Nota:** Certifique-se de que o acesso à aplicação esteja definido como "Todos os escopos das aplicações" para permitir que todos os recursos de serviço de campo acessem a nova tabela.
Configurar Regras de exibição	As regras de exibição determinam as exibições de formulário que estão disponíveis para os usuários. Crie regras de exibição que determinam as condições para quando o sistema exibe a tabela Tipo de tarefa de ordem de serviço em uma exibição especificada.
Configurar Políticas de IU	As políticas de IU mudam dinamicamente o comportamento das informações em um formulário, como definir um campo como somente leitura ou tornar um campo obrigatório. Configure as políticas de IU desejadas para o formulário Tarefa de ordem de serviço.
Configurar Scripts de cliente	Os scripts de cliente permitem que o sistema execute JavaScript no cliente quando ocorrem eventos baseados em cliente, como quando um formulário

Tradução automática

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

Tarefa	Descrição
	é carregado ou quando um campo muda de valor. Configure os client scripts desejados para a tabela Tipo de tarefa de ordem de serviço.
Configurar regras de negócio	Uma regra de negócio é um script do lado do servidor que é executado quando um registro é exibido, inserido, atualizado ou excluído ou quando uma tabela é consultada. Use regras de negócios para realizar tarefas como alterar valores automaticamente em campos de formulário quando determinadas condições forem atendidas ou para criar eventos para notificações por e-mail e ações de script. Configure as regras de negócio desejadas para a tabela Tipo de tarefa de ordem de serviço.
Configurar ações de IU	As ações de IU incluem botões, links e itens de menu de contexto que aparecem em formulários e listas. Como um Tipo de tarefa de ordem de serviço é uma extensão da tarefa de ordem de serviço, o Tipo de tarefa de ordem de serviço herda as ações de IU de ordem de serviço.
Configurar Funções	Crie uma ou mais funções para controlar o acesso aos recursos e capacidades do Tipo de tarefa de ordem de serviço. Em seguida, conceda acesso a essas funções às aplicações e módulos desejados.
Configurar ACLs	Use as regras da lista de controle de acesso (ACLs) para restringir o acesso aos dados.
Configurar categorias de trabalho	Crie uma categoria para diferentes tipos de trabalho que compartilhariam uma configuração de serviço de campo semelhante.
Configurar tipos de trabalho	Crie um tipo de trabalho para as mesmas tarefas repetidas que sua empresa executa. Por exemplo, uma empresa de instalação de aquecedor pode criar nomes de tipos de trabalho Instalar aquecedor, Reparar aquecedor e Substituir aquecedor.
Configuração da Gestão de serviços de campo (Configuração do SM)	Se necessário, crie uma nova Configuração da Gestão de serviços de campo (Configuração do SM), se necessário para uma configuração de trabalho. Defina várias configurações diferentes para determinar como as operações diárias, incluindo processos de negócios, métodos de atribuição de tarefa, notificações e outras atividades de tarefa, são tratadas na configuração de trabalho.
Definir configuração de trabalho	Permite que o cliente defina diferentes configurações de trabalho para fluxos de trabalho de serviço de campo conforme necessário para uma unidade de negócios ou departamento.

Tradução automática

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

Tarefa	Descrição
	Cada configuração de trabalho permite que a empresa ou o departamento configure os campos de dados necessários mapeando para a tabela Tipo de tarefa de ordem de serviço. A configuração de trabalho também pode ser definida com a Configuração da aplicação Gestão de serviços correta (Configuração SM). Como opção, a configuração de trabalho seria mapeada para a categoria de trabalho correta para que somente os tipos de trabalho relevantes para uma determinada configuração de trabalho estejam disponíveis para seleção na tarefa de ordem de serviço.

3. Para executar uma tarefa, clique em **Configurar** .

   Este botão abre a página em sua instância em que a configuração foi concluída.

Gerenciar configurações de trabalho

Gerencie as configurações de trabalho para garantir que as configurações façam referência às tabelas de tarefas apropriadas e apareçam nas configurações de Gestão de serviços (SM) selecionadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Administração** > **Configurações de trabalho**
2. Selecione uma configuração de trabalho para gerenciar.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Configuração de trabalho

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração de trabalho.
Tabela de tarefas	Nome da tabela de tarefas.
Configuração de SM	Nome da configuração do SM.
Descrição	Descrição da configuração de trabalho.
Ativo	Opção para indicar se a configuração de trabalho está disponível para seleção.
Tipo de configuração	Tipo de configuração para a configuração 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.

Campo	Descrição
Categoria de tipo de trabalho	Categoria de tipo de trabalho para a configuração de trabalho selecionada

4. Selecione **Atualizar**.

Configuração de um modelo de ordem de serviço com configurações de trabalho

. Serviço de campo Configurações de trabalho plug-in (.snc.fsm_work_types) permite adicionar configurações de trabalho aos modelos de ordem de serviço. Ao criar uma ordem de serviço usando o modelo, as tarefas de ordem de serviço serão registradas na tabela de tarefas especificada na configuração de trabalho.

Para obter mais informações sobre como definir configurações de trabalho, consulte Definir configurações de trabalho.

Para obter mais informações sobre como criar um modelo de ordem de serviço, consulte Crie um modelo de ordem de serviço.

Configuração de programação dinâmica com configurações de trabalho

. Serviço de campo Configurações de trabalho plug-in (.snc.fsm_work_types) permite que você defina diferentes configurações de programação dinâmica para diferentes configurações de trabalho. Tarefas de ordem de serviço programadas dinamicamente serão registradas na tabela de tarefas especificada na configuração de trabalho.

Para obter mais informações sobre como definir configurações de trabalho, consulte Definir configurações de trabalho.

Para obter mais informações, consulte Configurar programação dinâmica.

Fluxo de trabalho de exemplo para Serviço de campo Configurações de trabalho

Explore como usar Serviço de campo Configurações de trabalho Para uma tarefa de reparo do scanner de RM. Este fluxo de trabalho de exemplo mostra um fluxo personalizado e um estado adicional para ordem de serviço de correção de problemas para o equipamento de RM.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, wm_agent

Certifique-se de Serviço de campo Configurações de trabalho plug-in (com.snc.fsm_work_types) e o. Serviço de campo A Configuração de trabalho de demonstração para correção de interrupção (com.snc.fsm_mri_scanner_breakfix_work_config) está instalada.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O fluxo de trabalho de demonstração das Configurações de trabalho de serviço de campo usa uma configuração SM personalizada (Correção de interrupção do scanner de RM) para ordens de serviço do tipo de correção de interrupção para scanner de RM. As personalizações incluídas na configuração deste fluxo de trabalho são:

- Qualificar automaticamente a ordem de serviço
- Aceitar automaticamente a tarefa de ordem de serviço quando atribuída a um agente
- Um estado adicional **Concluir diagnóstico**
- Questionário para correção do scanner de ressonância magnética
- Modelo de resumo da ordem de serviço para a conclusão 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.

Procedimento

1. Crie uma ordem de serviço do tipo break-fix especificando o modelo como **Modelo de correção de falhas do scanner de RM** .
2. Selecione **Pronto para qualificação** : a tarefa é movida para **Qualificado** estado.
3. Atribua a tarefa.
   a. Navegue até a tarefa de ordem de serviço.
   b. Selecione o grupo de expedição, o grupo de atribuição e o agente.
   c. Salve a tarefa.

   A tarefa de ordem de serviço faz a transição para **Aceito** estado.
4. Como agente, faça o seguinte:
   a. Navegue até a tarefa de ordem de serviço e preencha os campos adicionais **Tipo de problema** , **Detalhes do problema** e **Detalhes do diagnóstico** , que são adicionados a esta configuração de trabalho.
   b. Selecione **Concluir diagnóstico** a tarefa de ordem de serviço faz a transição para **Diagnóstico concluído** .
   c. Selecione **Questionários** para preencher o questionário incluído na configuração de trabalho.
   d. Insira os comentários de encerramento em **Anotações de trabalho** e selecione **Encerramento concluído** .
5. Feche a ordem de serviço.
   a. Navegue até a ordem de serviço e selecione **Assine e confirme** .
   b. Insira seu nome e assinatura no **Bloco de assinatura** e selecione **Aceitar** .
   c. Baixe o resumo da ordem de serviço personalizado para o fluxo de trabalho de configuração do trabalho de demonstração.

Configuração da Gestão de trabalhos planejados

Configure a Gestão de trabalhos planejados para criar e gerenciar as atividades de trabalho planejadas com cronogramas recorrentes em intervalos regulares.

Visão geral da configuração

As etapas para configurar a gestão de trabalho planejado são:

1. Instalar Gestão de trabalhos planejados

   Instale a aplicação Gestão de trabalhos planejados (com.snc.fsm_planned_work_management) se você tiver a função de administrador.
2. (Opcional) Use o ponto de extensão para a gestão de trabalho planejado

   Use pontos de extensão para criar a funcionalidade Gestão de serviços de campo sem alterar o código da aplicação.
3. Configurar planos 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.

Crie um plano de trabalho para um modelo de produto ou outros critérios, como local ou ativo. Por exemplo, você pode configurar o cronograma de trabalho para especificar que o serviço é realizado a cada seis meses nos primeiros dois anos a partir da data de compra ou após concluir 10 000 milhas, o que ocorrer primeiro.

Tópicos relacionados

Crie uma ordem de serviço para o trabalho planejado

Exemplo de plano de trabalho

Página inicial da Gestão de trabalhos planejados

Instalar Gestão de trabalhos planejados

Você pode instalar o. Gestão de trabalhos planejados aplicação (fsm_planned_work_management se você tiver a função de administrador.O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise a aplicação listagem no ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.
- A ativação da Gestão de trabalhos planejados ativa os plug-ins a seguir, se ainda não estiverem ativos.

Plug-ins da ServiceNow necessários

Gestão de modelos para Serviço de campo(com.snc.fsm_template_management)

Permite que você configure e gerencie os modelos de ordem de serviço para criar ordens de serviço dinamicamente. Para obter mais informações, consulte Ative a Gestão de modelos para serviço de campo .

Manutenção planejada (com.snc.planned_maintenance)

Permite gerenciar a manutenção preventiva regular de ativos. Para obter mais informações, consulte Ativar Manutenção planejada .

Gestão de serviços de campo (com.snc.work_management)

Permite gerenciar solicitações de trabalho que são realizadas no local por agentes de serviço de campo. Para obter mais informações, consulte Ativar a Gestão de serviços de campo.

CSM e FSM Configurable Workspace Foundation (com.snc.uib.cwf_workspace)

Permite que você acesse e gerencie a página inicial da Gestão de trabalhos planejados e o calendário de planejamento.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Gestão de trabalhos planejados :

- Plug-ins
- Funções
- Trabalhos agendados
- Tabelas

Tradução automática

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

Para obter mais informações, consulte Componentes da Gestão de trabalhos planejados.

Procedimento

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

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

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

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

Uso do ponto de extensão para gestão de trabalho planejado

Os pontos de extensão permitem estender a funcionalidade de uma aplicação e integrar personalizações sem alterar o código da aplicação. Pontos de extensão são armazenados na tabela Ponto de extensão [sys_extension_point].

O plug-in Gestão de trabalhos planejados (com.snc.fsm_planned_work_management) adiciona o. `PlannedMaintenanceExtensionPoint` Ponto de extensão, que cria uma lógica para criar ordens de serviço para a programação de trabalho planejada usando os recursos aprimorados da Gestão de trabalho planejado.

Os pontos de extensão padrão fornecidos com uma aplicação não podem ser modificados ou desativados. Se a modificação for necessária, se você tiver a função de administrador, poderá fazer o seguinte:

- Crie uma implementação de um ponto de extensão.
- Faça as mudanças necessárias na implementação.
- Atualize a ordem da implementação para um número menor. O sistema executa a implementação com o menor número de pedido.

> **Nota:**
> Os nomes de API usados na implementação devem permanecer os mesmos para que o ponto de extensão possa identificar a implementação. Caso contrário, ocorrerá um erro.

Tópicos relacionados

Usando pontos de extensão para estender a funcionalidade 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.

Configurar planos de trabalho

A Gestão de trabalhos planejados permite criar, manter e programar planos de trabalho flexíveis para qualquer atividade recorrente que exija manutenção regular.

Você pode criar um plano de trabalho para um modelo de produto ou outros critérios, como local, ativo, IC, ou assim por diante, e especifica o trabalho a ser realizado. A programação de trabalho planejada especifica o tempo, especificando com que frequência e quando executar o trabalho.

Por exemplo, você pode configurar um plano de trabalho para executar serviço de automóvel para um carro recém-comprado. O cronograma de trabalho pode especificar para executar a manutenção a cada seis meses por dois anos a partir da data de compra ou após completar 10,00 milhas, o que ocorrer primeiro.

Visão geral da configuração

As etapas para configurar planos de trabalho são:

1. Siga um destes procedimentos:
   - Crie um plano de trabalho

     Use planos de trabalho para definir como e quando o trabalho deve ser realizado para qualquer atividade.

   - Migrar planos de manutenção para a Gestão de trabalhos planejados

     Migre planos de manutenção da Manutenção planejada para a Gestão de trabalhos planejados.
2. Configure uma programação de trabalho

   Usar cronogramas de trabalho define critérios específicos para determinar quando o plano deve ser executado. Isso inclui definir a data de início e a data de término da execução do plano.
3. Associe um modelo de ordem de serviço a uma programação de trabalho

   Mapeie uma ou mais condições para uma programação de trabalho planejada. Por exemplo, você pode configurar a manutenção para duas impressoras de marcas diferentes ao mesmo tempo. Para fazer isso, você deve criar uma programação para essas máquinas e mapeá-la para diferentes modelos de ordem de serviço.
4. Criar registros de trabalho planejado

   Crie registros de trabalho para o trabalho que foi mapeado para um plano de trabalho. Aplique um plano de trabalho aos registros e cronogramas correspondentes para criar registros de trabalho planejado.
5. (Opcional) Suprimir ocorrências de programação de suas ordens de serviço planejadas

   Use a supressão de programação para simplificar tarefas removendo tarefas duplicadas quando os cronogramas se sobrepõem. Durante o período de supressão de programação, o sistema cancela automaticamente as tarefas programadas duplicadas identificadas para que elas não sejam executadas conforme planejado originalmente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. (Opcional) Reprograme a ordem de serviço planejada

   Evite gerar ordens de serviço duplicadas para ocorrências de programação sobrepostas alterando a data de início ou de término, antecipando ou atrasando o trabalho de manutenção conforme necessário.

Crie um plano de trabalho

Crie um plano de trabalho para especificar como e quando o trabalho deve ser realizado para qualquer atividade.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin e model_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um plano de trabalho consiste na data efetiva de início e término que determina o período para o qual o plano pode ser programado para execução. O plano não funcionará além da data de término especificada.

Cada plano de trabalho deve ter pelo menos um ou mais registros associados aos quais você deseja aplicar o plano de trabalho. Você pode identificar os registros que exigem trabalho aplicando os critérios de filtragem à tabela selecionada no plano. Por exemplo, você pode filtrar os registros correspondentes (que contêm computadores Apple) para um plano de trabalho aplicando um critério de filtragem à tabela que contém os registros do computador que começa com "apple".

Nota:
Os ativos filtrados ou atividades que exigem trabalho são chamados de registros correspondentes no plano de trabalho.

Você também pode criar um plano de trabalho por meio do Planned Work Management Workspace. Navegar até **Tudo** > **Gestão de trabalho planejado** > **Espaço**, em seguida, selecione **Lista** ícone ( ).

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de trabalho planejado** > **Planos**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Plano de trabalho

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo do plano de trabalho. Esse campo é definido automaticamente.
Ativo	Opção para determinar se este plano de trabalho está disponível para uso.
Início efetivo	Data de início efetiva a partir da qual o plano de trabalho está ativo.
Término efetivo	Data de término efetiva até quando o plano de trabalho está ativo.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Prever pedidos de trabalho	Opção para especificar se este plano de trabalho é aplicável para estimar e gerar as próximas ordens de serviço.
Nome	Nome do plano de trabalho.
Descrição resumida	Uma descrição resumida do plano de trabalho.
Condições	
Tipo	Tipo de gatilho que determina quando o trabalho deve ser realizado. ○ **Baseado em modelo:** Baseie o plano de trabalho em um modelo especificado de um IC. ○ **Geral:** Baseie o plano de trabalho em uma tabela e filtro. ○ **Base de instalação:** Baseie o plano de trabalho em modelos especificados de itens-base de instalação **Nota:** ○ Os planos baseados em modelo se aplicam somente a modelos de hardware, especificamente aqueles que têm pelo menos uma categoria de modelo definida. ○ O tipo de plano de base de instalação estará disponível somente se o plug-in Gestão de base de instalação do Atendimento ao cliente (com.snc.install_base) estiver ativado.
Modelo	Selecione um ou mais itens do catálogo de produtos para identificar os ICs ou a base de instalação que requer manutenção. Quando você seleciona um modelo, a tabela associada aparece no campo Tabela. Por exemplo, se você selecionar um modelo específico de PC, o campo Tabela será exibido **Computador [cmdb_ci_computer]** . Este campo aparecerá se você selecionou um dos dois **Baseado em modelo** ou **Base de instalação** tipo. Para Tipo de base de instalação, o campo Tabela preenche automaticamente uma tabela apropriada com base no modelo selecionado.
Tabela	Tabela que você deseja associar ao plano de trabalho. Se você selecionou Modelo baseado em **Tipo** Este campo exibe a tabela de nível mais baixo que contém todos os ICs selecionados. Se você selecionou Base de

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	instalação em **Tipo** este campo exibe as tabelas de base de instalação.
Condições do filtro	Condições de filtro para localizar os ativos específicos que você deseja trabalhar. Somente registros na tabela selecionada que correspondem aos critérios de filtragem exigem trabalho.
Categoria	Determine se o plano de trabalho é aplicável para programação de equipamento original (OEM) da categoria ou programação de equipamento alternativo (AEM).
Aplicar a novos registros correspondentes	A opção para garantir que os cronogramas definidos para este plano de trabalho sejam aplicados a todos os registros que foram adicionados à tabela especificada desde a última vez em que o plano foi executado, também atende às condições especificadas nas Condições de filtro.
Política de criação de tarefa	Especifique o que fazer quando um plano de trabalho é executado com base em uma ocorrência de programação que já está em andamento. ○ **Deixar sozinho:** Não permita a criação de novas tarefas ou a exclusão de tarefas existentes. ○ **Cancelar existente:** Permita a exclusão de tarefas existentes associadas ao plano e a criação de novas tarefas para substituí-las. ○ **Adicionar ao existente:** Permita que novas tarefas substituam as tarefas ativas existentes para a ocorrência de programação específica de um plano.

Resultado

- O plano de trabalho foi criado com sucesso.
- Atividades específicas que exigem trabalho são identificadas na tabela selecionada com base nas condições de filtragem.

O que Fazer Depois

Depois de criar um plano de trabalho, configure uma programação para o plano de trabalho. Para obter mais informações, consulte Configure uma programação de trabalho.

Migrar planos de manutenção para a Gestão de trabalhos planejados

Você pode migrar planos da Manutenção planejada para a Gestão de trabalhos planejados para que os planos possam utilizar os recursos da Gestão de trabalhos planejados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

A migração é aplicável a planos de manutenção baseados na duração, especificamente migrações mensais, anuais e semanais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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** > **Manutenção planejada** > **Planos de Manutenção**.
2. Selecione um plano de manutenção.
3. Selecione **Plano de migração** .

Resultado

O plano de manutenção será desativado e um novo registro de plano será criado na Gestão de trabalhos planejados.

O que Fazer Depois

Para verificar se o plano foi migrado, navegue até **Tudo** > **Gestão de trabalho planejado** > **Planos**.

Configure uma programação de trabalho

Depois de criar um plano de trabalho, é importante definir critérios específicos para determinar quando o plano deve ser executado. Isso inclui definir a data de início e a data de término da execução do plano. Para criar uma programação de trabalho flexível para o plano, você pode configurar vários cronogramas de trabalho para ele e atribuí-los de acordo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin e model_manager

Você deve criar um plano de trabalho antes de configurar uma programação de trabalho para o plano.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar uma única programação ou vários cronogramas. Por exemplo, você pode configurar cronogramas para que uma classe de computador seja reinicializada no primeiro e no 15º dia de cada mês.

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

Os cronogramas de trabalho podem ser baseados na duração ou no medidor e podem ser acionados pela primeira condição relacionada que ocorre. Por exemplo, no formulário Cronograma de trabalho planejado, selecione **Duração ou Medidor** como o gatilho para um cronograma de manutenção de automóveis e, em seguida, definir a duração como seis meses e o medidor como 10 000 milhas. A programação é acionada pelo que ocorrer primeiro. Com **Duração ou Medidor** gatilho selecionado, o. **Próximo tempo de execução** e. **Próximo valor de execução** os campos são preenchidos em **Registros de trabalho planejado** Lista relacionada no formulário Plano 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.

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

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

Uma programação de trabalho flexível pode ser criada para vários ativos que pertencem ao mesmo plano de trabalho com base na data de instalação. Por exemplo, no formulário Cronograma de trabalho planejado, selecione **Valor do campo** como a programação planejada de início com base em, para vários ativos e selecione **Instalado** como a referência de início efetivo. A programação identifica a data de início do registro de trabalho planejado com base na data de instalação dos ativos associados ao plano de trabalho. Com **Valor do campo** iniciar programação planejada com base no selecionado, o. **Próximo tempo de execução** o campo é preenchido em **Registros de trabalho planejado** Lista relacionada no formulário Plano de trabalho.

Você também pode criar cronogramas de trabalho planejados por meio do Planned Work Management Workspace. Navegar até **Tudo** > **Gestão de trabalho planejado** > **Espaço**e, em seguida, selecione **Lista** ícone ( ).

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de trabalho planejado** > **Planos de trabalho**.
2. Abra o plano de trabalho que você deseja associar a uma programação de trabalho.
3. Em **Cronogramas de trabalho planejados** Lista relacionada, selecione Novo.
4. No formulário, preencha os campos.

Programação de trabalho planejado

Campo	Descrição
Nome	Nome da programação de trabalho planejada.
Descrição resumida	Breve resumo da programação de trabalho planejada.
Gatilho	Condição de tempo que aciona a execução do plano. ○ **Duração:** trabalho a ser realizado com base no tempo. Dependendo da sua seleção, campos adicionais serão exibidos para definir a duração. ○ **Medidor:** trabalho a ser realizado com base na contagem. . **A cada** e. **Campo** os campos são exibidos. ○ **Condição:** Manutenção a ser realizada quando uma determinada condição é atendida. . **Condição do filtro** o campo é exibido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	○ **Script:** Aplique critérios avançados para executar um plano de manutenção. . **Script** o campo é exibido. ○ **Duração ou medidor:** Manutenção a ser realizada com base no tempo e na contagem, o que ocorrer primeiro. Você deve especificar a duração e os detalhes do medidor.
Plano	Nome do plano de trabalho do qual esta programação faz parte. Este campo é definido automaticamente com o nome do plano de trabalho.
Ativo	Opção para habilitar a programação de um plano de trabalho.
Detalhes da duração	
Tipo de gatilho	Categoria de duração da programação de trabalho. Por exemplo, se você selecionar **Vários dias da semana** . **Dias de vencimento da semana** o campo aparece para que você possa especificar em quais dias da semana o trabalho planejado deve ser realizado. Diferentes campos aparecem dependendo do tipo de gatilho selecionado. Este campo aparece quando **Duração** selecionado para **Gatilho** .
Tipo mensal	Selecione Fixo ou Flutuante para mencionar um dia específico do mês para executar a programação. Este campo aparece quando **Tipo de gatilho** o campo está definido como **Mensal** .
Tipo anual	Selecione Fixo ou Flutuante para especificar um dia e mês específicos em um ano para executar a programação. Este campo aparece somente quando **Tipo de gatilho** o campo está definido como **Anualmente** .
Repetir a cada	Especifique com que frequência a programação deve se repetir. Por exemplo, se você selecionar repetições semanais, especifique a frequência, como todas as semanas ou a cada duas semanas.
Repetir	Frequência da programação de trabalho planejada a ser repetida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	Este campo aparece quando **Tipo de gatilho** o campo está definido como **Intervalo** .
Dia de vencimento da semana	Dia da semana em que repetir. Este campo aparece quando **Semanalmente** selecionado para **Tipo de gatilho** .
Dia de vencimento do mês	Dia do mês a ser repetido em. Este campo aparece quando **Mensal** ou **Anualmente** selecionado para **Tipo de gatilho** .
Mês de vencimento	Mês a ser repetido em. Este campo aparece quando **Anualmente** selecionado para **Tipo de gatilho** .
Hora de vencimento	Hora do dia em horas, minutos e segundos. Este campo aparece para todos os tipos de gatilho, exceto Intervalo.
Tempo de lead	Número de dias antes de **Vencimento solicitado por** data para determinar a data em que o trabalho deve começar. Essa data é preenchida previamente em **Início programado** campo da tarefa. Este campo aparece quando **Duração** selecionado para **Gatilho** .
Preservar intervalo calculado	Opção para reiniciar o cálculo do intervalo a partir do momento em que a ordem de serviço foi concluída. Este campo aparece quando **Intervalo** , **Mensal** ou **Anualmente** selecionado para **Tipo de gatilho** e. **Corrigido** selecionado para **Tipo mensal** e. **Tipo anual** campo.
Condição	Condição que determina se a programação de manutenção deve ser executada. Este campo aparece quando **Condição** Está selecionado para gatilho.
Script	Script que determina se a programação de manutenção deve ser executada. Por exemplo, a Manutenção será executada se o script retornar verdadeiro. A variável "Atual" está disponível e representa o registro que está passando por manutenção, por exemplo, um IC.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	Este campo aparece quando **Script** selecionado para **Gatilho** .
Detalhes do medidor	
Tabela	Lista a tabela associada aos ativos ou ICs selecionados para manutenção. Este campo aparece quando Medidor ou Condição é selecionado para gatilho.
Campo	Campo usado para definir quais as ocorrências em **A cada** o campo se aplica a. Por exemplo, se o campo Páginas for inserido, o **A cada** o campo pode conter o número de páginas que são impressas antes que a ação definida no plano seja executada. Este campo aparece quando **Medidor** Está selecionado para gatilho.
A cada	Número de ocorrências, como milhas ou páginas que devem ser registradas antes que o plano de trabalho seja executado. O valor deve ser maior que zero (0). Este campo aparece quando **Medidor** Está selecionado para gatilho.
Preservar medidor calculado	Opção para reiniciar o cálculo do medidor com base no valor definido em **A cada** campo.
Detalhes de eficácia	
Iniciar programação planejada com base em	Opção baseada na qual a programação de trabalho planejada deve determinar sua data de início. ○ Data ○ Valor do campo ○ Agendamento
Início efetivo	Data de início efetiva a partir da qual o trabalho planejado está programado para funcionar.
Referência de início efetivo	Valor do campo que deve ser usado para determinar a data de início do trabalho planejado. Referência de início efetivo exibe a lista de campos da tabela selecionada para criar condições para o plano de trabalho. Por exemplo, Impressora [cmdb_ci_printer] Este campo aparece somente quando **Valor do campo** selecionado de **Iniciar programação planejada com base em** .
Agendamento	Nome da programação que deve ser usada para calcular a data de início do plano 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.

Campo	Descrição
	Este campo aparece somente quando **Programação** selecionado de **Iniciar programação planejada com base em** .
Terminar programação planejada com base em	Valor que determina a data de término de uma programação de trabalho planejada. ○ Data ○ Valor do campo ○ Frequência
Frequência	Determine com que frequência o trabalho planejado está programado para ser realizado. Por exemplo, se a frequência for mencionada como 4, o ciclo de trabalho planejado será executado quatro vezes e terminará após a quarta iteração.

5. Selecione **Enviar**.

Resultado
A programação é criada para um plano de trabalho. A lista relacionada Ocorrências de programação é adicionada à programação para rastrear a ocorrência de ciclos de manutenção da programação.

As ocorrências de programação são criadas automaticamente para cronogramas baseados na duração. No entanto, se uma opção de gatilho diferente for selecionada para uma programação, a ocorrência será criada somente quando a condição especificada ou o valor do medidor for atendido. As criações de ocorrências de programação dependem da data de término efetiva. Se nenhuma data de término efetiva for especificada, a aplicação gerará a próxima ocorrência da programação.

Associe um modelo de ordem de serviço a uma programação de trabalho

Mapeie um ou vários modelos de ordem de serviço para uma programação de trabalho planejada. Adicione condições para identificar os modelos relevantes para os registros de trabalho planejado.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin e model_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por exemplo, para cumprir o requisito de manutenção de duas máquinas de ressonância magnética de marcas diferentes, ao mesmo tempo. Você deve criar uma programação para essas máquinas e mapeá-la para diferentes modelos de ordem de serviço. Adicione condições para que a programação possa identificar o modelo apropriado para gerar ordens de serviço específicas para cada máquina de RM.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Gestão de trabalho planejado** > **Planos**.
2. Abra um plano na lista de planos de trabalho.
3. Na lista relacionada Cronogramas de trabalho planejado, selecione uma programação à qual você deseja associar um modelo de ordem de serviço.
4. Na lista relacionada Modelos de programação de trabalho planejado, selecione **Novo** .

Tradução automática

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

5. No formulário, preencha os campos.

Formulário Modelo de programação de trabalho planejado

Campo	Descrição
Modelo	Modelo de ordem de serviço a ser associado à programação de trabalho planejada.
Agendamento	Programação de trabalho planejada à qual você está adicionando o modelo. Este campo é definido automaticamente para a programação de trabalho planejada selecionada.
Tabela	Tabela associada ao plano de trabalho correspondente desta programação planejada. Este campo é definido automaticamente com o nome da tabela selecionada para o plano de trabalho.
Condição	Condições de filtro para determinar o modelo de ordem de serviço a ser usado para criar ordens de serviço com base na programação planejada.

6. Selecione **Enviar**.

Resultado

As ordens de serviço criadas pelos trabalhos agendados em execução na programação de trabalho associada contêm o modelo selecionado.

Criar registros de trabalho planejado

Crie uma lista de registros de trabalho planejado com base no número de cronogramas de trabalho configurados, registros correspondentes ou no número de modelos mapeados para a programação.

Antes de Iniciar

Você deve atribuir uma programação ao plano de trabalho. Para obter mais informações, consulte Configure uma programação de trabalho.

Função necessária: sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin e model_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os registros de trabalho planejado são usados pelo `Manutenção planejada executada noturna` programar trabalho para criar ordens de serviço. Para obter mais informações, consulte Execute um trabalho agendado para executar uma programação de trabalho planejada.

Aplique um plano de trabalho aos registros e cronogramas correspondentes para criar registros de trabalho planejado. Se vários cronogramas forem definidos para um plano de trabalho, todos eles terão efeito nos registros correspondentes ao criar registros de trabalho planejado. Esta mesma funcionalidade existe para os cronogramas de trabalho que são usados para aplicar a programação específica aos registros correspondentes no plano de trabalho associado.

Tradução automática

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

Você também pode criar registros de trabalho planejado por meio do Planned Work Management Workspace. Navegar até **Tudo** > **Gestão de trabalho planejado** > **Espaço**E selecione o ícone Lista ( ).

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Gestão de trabalho planejado** > **Planos**.
2. Criar registros de trabalho planejado.

Resultado

A programação de trabalho configurada é aplicada aos registros correspondentes desse plano e gera uma lista de registros de trabalho planejado.

Suprimir ocorrências de programação de suas ordens de serviço planejadas

Simplifique e otimize as atividades de manutenção suprimindo tarefas de trabalho planejadas duplicadas quando cronogramas diferentes se sobrepõem.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use a supressão de programação para simplificar tarefas removendo tarefas duplicadas quando os cronogramas se sobrepõem. Durante o período de supressão de programação, o sistema cancela automaticamente as tarefas programadas duplicadas identificadas para que elas não sejam executadas conforme planejado originalmente.

Por exemplo, considere uma máquina de ressonância magnética com planos de manutenção programada para mensal e trimestral. Se a manutenção mensal ocorrer no dia 15 e a manutenção trimestral no dia 22 de cada terceiro mês, esses cronogramas se sobrepõem a cada três meses. Ambos os cronogramas podem incluir tarefas, como limpeza de saídas de ar. Para evitar fazer a mesma tarefa duas vezes, um período de supressão (por exemplo, sete dias) é usado para verificar se há sobreposições. Se as tarefas mensais forem cobertas na programação trimestral, o sistema suprimirá a manutenção mensal. Isso ajuda a evitar a duplicação, economiza recursos e mantém a eficiência operacional.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de serviços de campo** > **Gestão de trabalho planejado** > **Planos**.
2. Abra seu plano de trabalho.
3. Na lista relacionada Cronogramas de trabalho planejado, selecione uma programação que você deseja suprimir com outra programação.
4. Na lista relacionada Supressões de programação, selecione **Novo** .
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário Supressões de programação

Campo	Descrição
Suprimir período	Período durante o qual as ocorrências de programação sobrepostas são identificadas, permitindo que o sistema suprima tarefas de ordem de serviço duplicadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Opção para habilitar esta regra de supressão.
Suprimir até	Nome da programação de trabalho que você deseja que tenha prioridade sobre a programação atual.
Ordem	Ordem na qual esta regra de supressão é avaliada.

6. Selecione **Enviar**.

Resultado
O sistema muda o estado da ocorrência da programação para Suprimido e cancela as tarefas de ordem de serviço associadas.

Reprograme a ordem de serviço planejada

Reprograme ordens de serviço planejadas antecipando ou atrasando a data de ocorrência da programação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Evite gerar ordens de serviço duplicadas para ocorrências de programação sobrepostas alterando a data de início ou de término, antecipando ou atrasando o trabalho de manutenção conforme necessário.

Nota:
Você pode modificar uma ocorrência de programação somente se nenhuma ordem de serviço for gerada para ela ou se as ordens de serviço geradas para ela estiverem no estado Rascunho.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de serviços de campo** > **Gestão de trabalho planejado** > **Planos**.
2. Abra seu plano de trabalho.
3. Na lista relacionada Cronogramas de trabalho planejado, selecione uma programação para a qual você deseja revisar as ocorrências de programação.
4. Na lista relacionada Ocorrências de programação, selecione uma ocorrência de programação que você deseja modificar.
5. Atualize o. **Data de início mais antiga** ou **Vencimento solicitado por** campo para mudar a data e a hora da ocorrência de programação existente.
6. Selecione **Atualizar**.

Configurar o preenchimento automático de horas de acesso em uma tarefa de ordem de serviço

Definir horas de acesso padrão para uma tarefa de ordem de serviço com base nas preferências do cliente, como conta, local ou ativo, habilita o preenchimento automático das horas de acesso da tarefa.

Um administrador pode configurar as horas de acesso preferidas pelos clientes, como conta, local, ativo ou uma combinação. O sistema avalia esses níveis com base em sua ordem para determinar as horas de acesso padrão apropriadas para a 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.

Os níveis de horas de acesso definem diferentes atributos de tarefas de ordem de serviço como critérios de correspondência. Esses atributos devem corresponder à tarefa para a qual você está determinando as horas de acesso. Atribuir um pedido a cada nível ajuda o sistema a avaliar os atributos de uma tarefa com base em sua prioridade. Uma regra de ordenação classifica os níveis em ordem decrescente. Em seguida, você pode definir preferências para esses níveis de hora de acesso atribuindo um valor a cada atributo e fornecendo uma programação de hora de acesso, como 8-5 dias úteis, 24x7.

Quando uma tarefa de ordem de serviço é criada, o sistema pesquisa qualquer nível de hora de acesso ativo com base na ordem atribuída e identifica se os atributos na tarefa correspondem às preferências de hora de acesso. Se os atributos corresponderem, o sistema preencherá automaticamente as preferências de hora de acesso correspondentes. Observe que os administradores ou expedidores também podem substituir manualmente as horas de acesso padrão se a duração estimada da tarefa estiver fora das horas de acesso definidas.

O exemplo a seguir mostra as preferências de hora de acesso para uma conta em dois locais diferentes e as informações que o sistema pode retornar.

Nível de horas de acesso: Localização da conta, Critérios de correspondência: Conta e localização, Preferências da conta: Boxeo, Preferências de localização: San Francisco e Flórida

A conta Boxeo no local de São Francisco tem 19:00 a 21:00 horas de acesso, enquanto a conta Boxeo no local da Flórida tem 18:00 a 21:00 horas de acesso.

Visão geral da configuração

As etapas para configurar o preenchimento automático de horas de acesso são:

1. Ativar Gestão de serviços de campo Gestão de horas de acesso

   Ative o plug-in Gestão de horas de acesso da Gestão de serviços de campo (com.snc.fsm_access_hours) para Gestão de serviços de campo se você tiver a função de administrador.

2. Defina preferências de hora de acesso para uma tarefa de ordem de serviço

   Defina as horas de acesso para definir os horários em que um local está disponível para um agente ir e concluir o trabalho.

Ativar Gestão de serviços de campo Gestão de horas de acesso

Você pode ativar o Gestão de serviços de campo Gestão de horas de acesso plug-in (fsm_access_hours) para Gestão de serviços de campo se você tiver a função de administrador. A aplicação inclui dados de demonstração e instala aplicações e plug-ins relacionados ServiceNow® Store se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Serviço de campo Gestão de horas de acesso requer os seguintes plug-ins. Certifique-se de que esses plug-ins estejam ativados antes de instalar Serviço de campo Gestão de horas de acesso .

  Plug-ins da ServiceNow necessários

  Gestão de serviços de campo (com.snc.work_management)

  Permite gerenciar solicitações de trabalho que são realizadas no local por agentes de serviço de campo. Para obter informações, consulte Ativar a Gestão de serviços de campo.

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** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Serviço de campo Gestão de horas de acesso plug-in (fsm_access_hours usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

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

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

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

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

Resultado

. Gestão de serviços de campo O plug-in Gestão de horas de acesso quando ativado com sucesso adiciona **Horas de acesso** opção para o formulário de tarefa de ordem de serviço.

Defina preferências de hora de acesso para uma tarefa de ordem de serviço

Defina as horas de acesso padrão para uma tarefa de ordem de serviço com base na preferência do cliente em vários níveis, como conta, local, ativo e assim por diante.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Configuração de horas de acesso** > **Níveis de horas de acesso**.
2. Selecione **Novo** .
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Níveis de horas de acesso

Campo	Descrição
Nível de horas de acesso	Nome do nível.
Critério de correspondência	Critérios que devem corresponder para preencher automaticamente as horas de acesso. Você pode selecionar vários critérios.
Ordem	Ordem na qual o nível de hora de acesso deve ser avaliado para preencher automaticamente as horas de acesso. Uma regra de ordenação classifica os níveis em ordem decrescente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Opção para ativar esta configuração de nível.

4. Selecione **Enviar**.
   O nível de hora de acesso é criado.
5. No módulo Configuração da hora de acesso, selecione **Preferências de hora de acesso** .
6. Selecione **Novo**.
7. No formulário, preencha os campos.

Formulário Preferências de hora de acesso

Campo	Descrição
Nível de horas de acesso	Nome do nível de hora de acesso para o qual você está definindo preferências. Os critérios de correspondência especificados para o nível de hora de acesso aparecem como campos no formulário de preferência de hora de acesso. Por exemplo, se o nível de hora de acesso selecionado for Conta E os critérios de correspondência especificados são Consumidor e Local, os campos Local e Consumidor aparecem no formulário Preferências de hora de acesso.
Tipo	O tipo de dados de saída para exibir as horas de acesso, Valor e Script. Use Valor para definir horas de acesso estático ou Script para definir as horas de acesso dinamicamente.
Ativo	Opção para ativar esta preferência.
Hora de acesso	O valor estático usado pela tarefa de ordem de serviço para determinar as horas de acesso, como 8-5 dias úteis. Este campo aparece somente quando o valor é selecionado no campo Tipo.
Script	O script usado pela tarefa de ordem de serviço para determinar as horas de acesso. Use um script para determinar as horas de acesso dinamicamente, usando atributos de tarefa de ordem de serviço, como prioridade, tipo de trabalho e assim por diante. No script, identifique o atributo usando a estrutura `WorkOrderTask.<attributeName>` ou `Workorder.<attributeName>` . Por exemplo, você pode determinar as horas de acesso

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	de uma tarefa com base em sua prioridade. Se a prioridade for 1, o script retornará as horas de acesso 24x7 e, se a prioridade for maior que 1, o script retornará as horas de acesso em 8-5 dias úteis. Este campo aparece somente quando Script é selecionado no campo Tipo.

8. Selecione **Enviar**.

Resultado

As horas de acesso são definidas para serem preenchidas automaticamente na tarefa de ordem de serviço com base na preferência do cliente em vários níveis.

Ative o suporte a ativos lineares em Gestão de serviços de campo

Você pode habilitar Gestão de serviços de campo aplicação para oferecer suporte a ativos lineares ativando o. Gestão de ativos empresariaisplug-in (com.sn_eam 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

Suporte a ativos lineares para Gestão de serviços de campo requer a ativação dos seguintes plug-ins antes de instalar Gestão de ativos empresariais.

Gestão de serviços de campo (com.snc.work_management)

Permite gerenciar solicitações de trabalho que são realizadas no local por agentes de serviço de campo. Para obter mais informações, consulte Ativar a Gestão de serviços de campo.

Serviço de campo Com locais de serviço (com.snc.fsm_service_locations)

Permite que você exiba e selecione os ativos lineares no mapa.

CSM e FSM Configurable Workspace Foundation (com.snc.uib.cwf_workspace)

Permite que você crie e gerencie ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço para ativos lineares.

Espaço do expedidor (com.snc.uib.fsm_dispatcher_workspace)

Permite que você acesse e gerencie ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço para ativos lineares.

Serviço de campo Mobile (com.sn_fsm_mobile)

Permite que você acesse o aplicativo para celular do agente para gerenciar seu trabalho.

Gestão de serviços de campo Espaço configurável (com.snc.uib.fsm_agent_workspace)

Fornece os componentes, listas e formulários compatíveis com Gestão de serviços de campo No Espaço configurável do CSM.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Gestão de ativos empresariais:

- Propriedades
- Regras de 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.

Para obter mais informações, consulte Propriedades de suporte de ativos lineares.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Gestão de ativos empresariaisplug-in (com.sn_eam usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

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

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

Tópicos relacionados

Atribuir ordens de serviço para ativos lineares em Gestão de serviços de campo

Configurando Playbooks para Gestão de serviços de campo

Os playbooks fornecem orientação passo a passo para que suas equipes de serviço de campo concluam as tarefas. Use o recurso playbooks para criar processos para gerenciar o ciclo de vida das tarefas de serviço de campo.

Um playbook divide um fluxo de trabalho em várias fases. Cada fase inclui o seguinte:

- Uma lista de atividades ou etapas que o agente deve executar.
- Indicadores de status que exibem o estado atual de cada atividade ou etapa.
- Caixas de seleção e contadores que indicam onde um agente está no fluxo de trabalho.

Os playbooks são criados usando Designer de automação de processos recurso da plataforma.

Playbooks para Agente da ServiceNow

Playbooks para Agente da ServiceNow a aplicação inclui fases para concluir uma tarefa de ordem de serviço. Os playbooks podem ser exibidos em uma tarefa de ordem de serviço selecionada no **Meu trabalho** página. As tarefas que têm um playbook ativo associado a ele exibem um **Exibir playbooks** botão.

Os playbooks são organizados em fases para fornecer uma experiência orientada. Eles direcionam você para recursos novos ou existentes do aplicativo para celular e mantêm uma check-list das fases concluídas nessa tarefa de ordem de serviço. As fases podem ser marcadas como concluídas ou ignoradas a seu critério. As fases progridem da seguinte forma:

1. Solução de problemas
2. Peças
3. Registrar tempo

Tradução automática

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

4. Registrar incidentes
5. Verificar conclusão do trabalho
6. Fechar tarefa de ordem de serviço

Para obter mais informações, consulte Playbooks ativados Agente da ServiceNow.

Solicitar aplicativos na Store

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

Visão geral da configuração

As etapas para configurar Playbooks para Gestão de serviços de campo:

1. Instalar Playbooks para Gestão de serviços de campo

   Instale a aplicação Playbooks para Gestão de serviços de campo (sn_fsm_playbook) se você tiver a função de administrador.

2. Ativar Playbooks para Gestão de serviços de campo

   Ative o Workflow Studio Playbooks em sua instância para que você possa criar Playbooks acionados por tabelas.

Instalar Playbooks para Gestão de serviços de campo

Instale o. Playbooks para Gestão de serviços de campo aplicação (sn_fsm_playbook se você tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

- 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.
- Playbooks para Gestão de serviços de campo requer os seguintes plug-ins. Certifique-se de que esses plug-ins estejam ativados antes de instalar Playbooks para Gestão de serviços de campo.

  Plug-ins da ServiceNow necessários

  Playbook Experience Core (com.glide.playbook_experience.config)

  Permite personalizar a experiência do usuário padrão do Playbook para criar o fluxo de trabalho de processo de negócios desejado.

  Gestão de serviços de campo

  Permite gerenciar solicitações de trabalho que são realizadas no local por agentes de serviço de campo.

  Para obter informações, consulte Ativar a Gestão de serviços de campo.

  Designer de automação de processos Core (com.glide.pad.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.

Permite que você crie . exibição simplificada e orientada a tarefas do seu processo.

Para obter mais informações, consulte Designer de automação de processos recurso da plataforma.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Playbooks para Gestão de serviços de campo aplicação (com.sn_fsm_playbook 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.

   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 do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

   Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicação precisar ser instalado, você deverá instalá-los antes de instalar Playbooks para Gestão de serviços de campo .
4. **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.
5. Selecione **Instalar**.

Ativar Playbooks para Gestão de serviços de campo

Ativar Workflow Studio Playbooks em sua instância para que você possa criar Playbooks acionado por tabelas.

Antes de Iniciar

Função necessária: Administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para criar Playbooks em Workflow Studio que são acionados por Gestão de serviços de campo tabelas, você deve Adquira uma assinatura da Gestão de serviços de campo .

Para comprar esta assinatura, entre em contato com ServiceNow gerente de conta. Seu gerente de conta pode providenciar a ativação do plug-in nas instâncias de produção e subprodução da sua organização, geralmente em alguns dias.

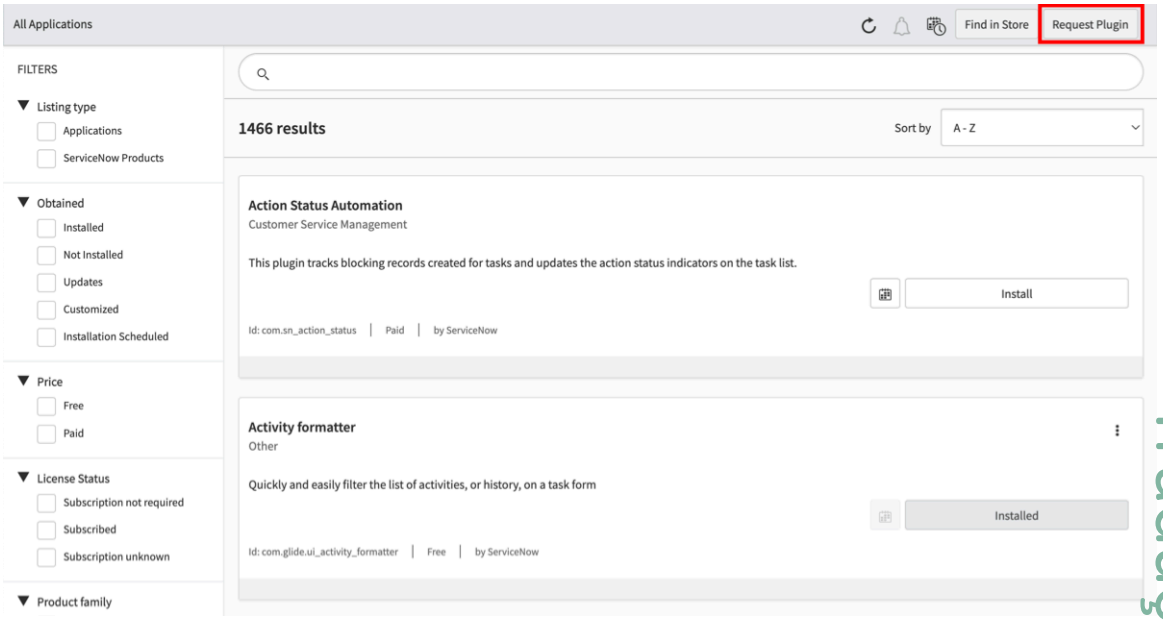
Se você não tiver um gerente de conta, decidir adiar a ativação após a compra ou quiser avaliar o produto em uma instância de subprodução sem cobrança, siga estas etapas para habilitar o. **Playbooks da Gestão de serviços de campo [com.sn_fsm_playbook]** plug-in:

Tradução automática

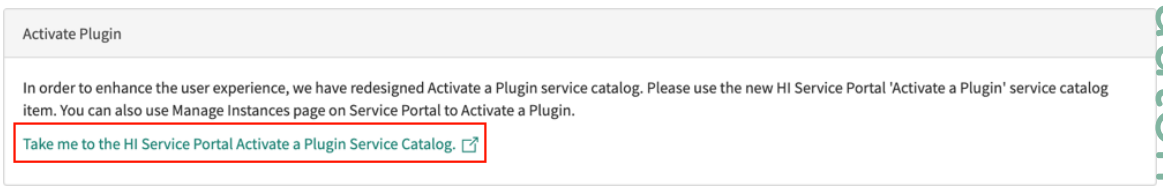
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Na página Todas as Aplicações, selecione **Solicitar plug-in** para abrir o formulário **Ativar plug-in** em Now Support.



3. No Now Support, selecione o link para acessar o Now Support Portal de serviços Catálogo de serviços.



4. Selecione sua instância.
5. Selecione **Ações > Ativar plug-in**.
6. No formulário **Ativar plug-in**, forneça as seguintes informações.

Formulário Ativar plug-in

Campo	Descrição
Qual é a sua instância de destino	Instância na qual o plug-in será ativado.
Qual plug-in você deseja ativar	Nome do plug-in a ser ativado.

Tradução automática

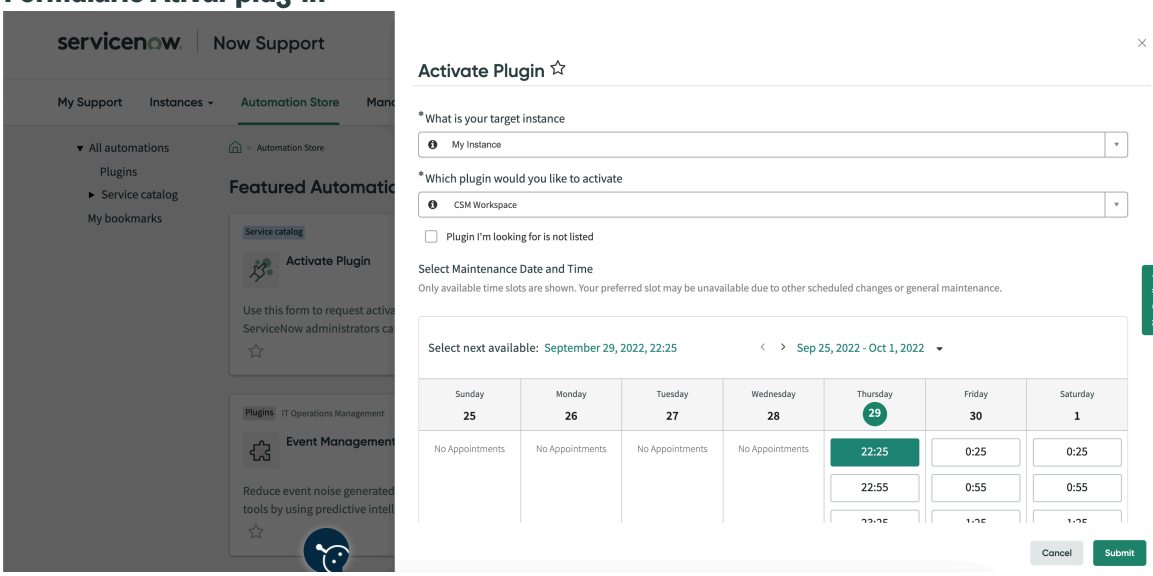
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Campo	Descrição
	Nota: Se o sistema não listar o plug-in desejado ou se você estiver ativando o plug-in em uma instância do OEM ou no local, marque a caixa de seleção O **plug-in que estou procurando não está listado** e insira o nome do plug-in.
Selecionar data e hora de manutenção	A data e a hora para ativar o plug-in. **Nota:** Os plug-ins são ativados em dois lotes, uma pela manhã e outra à noite, em todos os dias úteis no fuso horário do Pacífico dos EUA. Se o plug-in deve ser ativado em um momento específico, insira a solicitação no campo **Motivo/Comentários**.

Example

Por exemplo, consulte o formulário a seguir para ativar o plug-in Espaço de trabalho CSM em uma instância chamada Minha instância.

Formulário Ativar plug-in



7. Selecione **Enviar**.
Para obter detalhes adicionais sobre como solicitar um plug-in, consulte artigo Solicitar um plug-in do Catálogo de serviços [KB0751715] no Now Support Base de conhecimento.

Resultado

Habilitando o. **Playbooks da Gestão de serviços de campo [com.sn_fsm_playbook]** o plug-in permite que você crie Playbooks para essas tabelas e suas extensões :

Tradução automática

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

- Fluxo de tarefas de trabalho [sf_work_task]
- Fluxo de ordem de serviço [sf_work_order]
- Tarefa de ordem de serviço [wm_Task]
- Ordem de serviço [wm_order]
- Modelo de ordem de serviço [cmdb_workorder_product_model]
- Modelo de tarefa de trabalho [cmdb_worktask_product_model]
- Tipo de trabalho [wm_work_type]
- Programação pessoal do agente [agent_events]
- Agendamentos [sn_apptmnt_booking_appointment_booking]
- Questionário [wm_question]
- Tarefa de ordem de serviço [sm_task]
- Dependência do modelo de tarefa de ordem de serviço [sm_m2m_task_template_dependency]
- Uso do ativo [sm_asset_usage]
- Requisito de peça [sm_part_requirement]
- Gestão de serviços de incidentes [sm_incidentals]

Configurando Gestão de serviços de campo Experiência do cliente

Configure o. Gestão de serviços de campo Aplicação de experiência do cliente para habilitar o envio de notificações para seus clientes por e-mail e SMS.

Visão geral da configuração

As etapas para configurar Gestão de serviços de campo A experiência do cliente é:

1. Ativar Gestão de serviços de campo Experiência do cliente

   Ative o plug-in Experiência do cliente da Gestão de serviços de campo (com.snc.fsm_customer_experience) para usar o recurso de experiência do cliente com a Gestão de serviços de campo.

2. Notificações do cliente para tarefas de ordem de serviço

   Configure mensagens de notificação e e-mails para atualizar os clientes sobre o status de suas tarefas de ordem de serviço.

Ativar Gestão de serviços de campo Experiência do cliente

Ative o. Gestão de serviços de campo Plug-in de experiência do cliente (com.snc.fsm_customer_experience) para usar o recurso de experiência do cliente com Gestão de serviços de campo.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
. Gestão de serviços de campo- O plug-in de experiência do cliente (com.snc.fsm_customer_experience) inclui dados de demonstração e ativa esses plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem ativos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 para Gestão de serviços de campo Experiência do cliente

Plug-in	Descrição
Atendimento ao cliente com Gestão de serviços de campo. [com.snc.csm_fsm_integration].	Fornece uma integração entre as aplicações Customer Service Management e Field Service Management.
Notify- Twilio Driver direto [com.snc.notify.twilio_direct].	Fornece APIs e atividades de fluxo de trabalho para que as aplicações lidem com vários recursos de notificação, como SMS.

Gestão de serviços de campo A experiência do cliente requer os seguintes plug-ins. Certifique-se de que esses plug-ins estejam ativados antes de instalar Gestão de serviços de campo Experiência do cliente.

Notificar

Fornece suporte para habilitar e configurar notificações por SMS e e-mail do cliente. Para obter mais informações sobre como ativar o Notify, consulte Notificar .

Os itens a seguir são instalados com Gestão de serviços de campo Experiência do cliente:

- Tabelas
- Propriedades
- Regras de negócio

Para obter mais informações, consulte Componentes da experiência do cliente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicação** > **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
2. PESQUISE o plug-in com.snc.fsm_customer_experience.
3. Clique em **Ativar**.

Notificações do cliente para tarefas de ordem de serviço

Configure mensagens de notificação e e-mails para atualizar os clientes sobre o status de suas tarefas de ordem de serviço.

Os clientes podem receber notificações sobre as tarefas de ordem de serviço criadas para eles. Os clientes podem cancelar a assinatura para parar de receber notificações.

As notificações do cliente para tarefas de ordem de serviço usam o plug-in Gestão de serviços de campo - Experiência do cliente para enviar notificações por SMS e e e-mail no número de celular registrado e no endereço de e-mail. Usuários com a função de administrador do sistema podem habilitar e configurar notificações por SMS e e-mail do cliente. Para obter mais informações, consulte Notify Twilio Direct driver .

Os clientes são notificados quando uma das seguintes atividades é realizada na tarefa de ordem de serviço:

- A tarefa de ordem de serviço foi criada
- A tarefa de ordem de serviço foi atribuída
- A tarefa de ordem de serviço foi reatribuída

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 tarefa de ordem de serviço foi reprogramada
- A tarefa de ordem de serviço foi concluída
- A tarefa de ordem de serviço foi cancelada
- O agente começa a viajar para o local da tarefa de ordem de serviço
- Os agentes acessam o local de trabalho
- A reserva de compromisso está confirmada
- A reserva de compromisso foi reprogramada
- A reserva de compromisso foi cancelada

Gestão de tarefas de solicitação

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

Os administradores podem criar várias tarefas em uma única solicitação.

Dividir uma solicitação em tarefas separadas, quando necessário, permite que os qualificadores façam o seguinte:

- Atribua diferentes aspectos de uma solicitação a diferentes membros da equipe.
- Atribua tarefas a membros da equipe que tenham conjuntos diferentes de habilidades ou estejam em locais diferentes.
- Programe tarefas para que elas sejam feitas uma após a outra ou ao mesmo tempo por diferentes membros da equipe.
- Programe tarefas adicionais, se necessário, para concluir a solicitação.

Nota:
Se a opção de configuração Ciclo de vida da solicitação é orientada por solicitação ativada, você poderá adicionar tarefas manualmente conforme necessário. Se você tiver o ciclo de vida da solicitação acionado por tarefa ativado, uma tarefa inicial será criada automaticamente quando o registro de solicitação for criado.

Visão geral da configuração

Como opção, defina uma ou mais configurações adicionais de gestão de tarefas de solicitação:

- Janelas de tarefas

  Defina uma janela de tarefa para definir o período de tempo para executar a tarefa especificando as datas de início e término.

- Crie um modelo de tarefa para solicitações de tarefa comuns

  Crie modelos de tarefa para gerenciar com eficiência tarefas repetidas com frequência em vários trabalhos. Ao reutilizar esses modelos em vários modelos de solicitação, você economiza tempo e garante consistência. Os modelos de tarefa também podem ser usados em solicitações de ordem de serviço para incluir automaticamente informações comuns, simplificando o processo e minimizando erros.

Tradução automática

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

- Clonar uma tarefa de solicitação

  Clone uma tarefa existente para economizar tempo e garantir consistência, permitindo que os administradores repliquem tarefas rapidamente, reduzindo erros e permitindo uma personalização fácil.

Tópicos relacionados

Mude o local de uma solicitação

Request approvals

Collaborate on a request

Close a request

Janelas de tarefas

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

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

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

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

Crie um modelo de tarefa para solicitações de tarefa comuns

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

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin

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

Nota:

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

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma ordem de serviço descreve toda a solicitação ou processo. Uma tarefa de ordem de serviço são as etapas detalhadas da ordem de serviço primária. Cada ordem de serviço

Tradução automática

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

precisa de pelo menos uma tarefa de ordem de serviço para ser atribuída a um agente específico para concluir essa etapa. Cada tarefa de ordem de serviço deve ter uma ordem de serviço primária para rastrear a solicitação.

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

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

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

Tradução automática

Procedimento

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

Formulário Modelo de ordem de serviço

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

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

Formulário Modelo de tarefa de ordem de serviço

Campo	Descrição
Tipo de tarefa	O tipo de tarefa que está sendo solicitada.
Nome	Nome descritivo da tarefa.
Descrição	Descrição detalhada da mudança.
Partes e quantidades	Quais peças e quantas são necessárias para concluir a tarefa.
Grupo de expedição	O grupo de expedição ao qual a tarefa será atribuída.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Depende de	Indica se a tarefa depende de outra tarefa. Por exemplo, se você tiver duas tarefas, poderá tornar a tarefa 2 dependente da conclusão da tarefa 1 antes que a tarefa 2 possa ser iniciada.
Modelo de check-list	Um modelo de check-list salvo no formulário Solicitação de ordem de serviço.
Tipo de trabalho	O tipo de trabalho que está sendo realizado durante a tarefa.

5. Selecione **Enviar**.

Clonar uma tarefa de solicitação

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

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
No processo de clonagem, as seguintes informações são copiadas da tarefa de origem:

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

Procedimento

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

Configuração da Gestão de qualidade de serviços de campo

Gestão de qualidade de serviços de campo permite que as organizações revisem tarefas de ordem de serviço. Ele apresenta a função "Revisor", que pode revisar tarefas e fornecer feedback. Os revisores podem fechar tarefas ou enviar tarefas de volta aos agentes quando mais informações forem necessárias.

Tópicos relacionados

Gestão de qualidade de serviços de campo

Revise uma tarefa

Responder a uma tarefa revisada

Gestão de qualidade de serviços de campo componentes

Tradução automática

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

Ativar Gestão de qualidade de serviços de campo

Você pode ativar o. Gestão de qualidade de serviços de campo plug-in (com.sn_fsm_quality) para Gestão de serviços de campo se você tiver a função de administrador. A aplicação inclui dados de demonstração e instala aplicações e plug-ins relacionados ServiceNow® Store se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

Gestão de qualidade de serviços de campo requer uma assinatura separada do restante do ServiceNow AI Platform.

Para adquirir uma assinatura, entre em contato com o seu gerente de contas ServiceNow. Quando você compra uma assinatura, determinados plug-ins são ativados automaticamente. Se um plug-in pago não for ativado automaticamente, você poderá ativá-lo manualmente na lista Todas as aplicações em sua instância.

Nota:

Antes de comprar uma assinatura, você pode avaliar o recurso em uma instância de não produção sem custos, solicitando-o em Now Support Catálogo de serviços.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Gestão de qualidade de serviços de campo:

- Tabelas
- Subestados
- Funções

Para obter mais informações, consulte Gestão de qualidade de serviços de campo componentes.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Gestão de qualidade de serviços de campo plug-in (com.sn_fsm_quality usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

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

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

Tópicos relacionados

Gestão de qualidade de serviços de campo

Revise uma 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.

Responder a uma tarefa revisada

Gestão de qualidade de serviços de campo componentes

Defina critérios para revisão de qualidade

Configure critérios para determinar quais tarefas de ordem de serviço encerradas se qualificam para revisão, aumentando a eficiência e mantendo altos padrões de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Pronto para uso, uma tarefa se qualifica para revisão quando um dos seguintes critérios é atendido.

- O tipo de trabalho da tarefa é "Instalar"
- A tarefa está associada a um ativo descontinuado
- Cinco ou mais tarefas encerradas no mês passado estão associadas ao mesmo ativo
- A tarefa foi encerrada por um prestador de serviço

Siga estas etapas para personalizar os critérios para atender às suas necessidades.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Administração da qualidade** > **Configuração da revisão**.
2. No Workflow Studio, atualize o. **Variáveis de fluxo** .
3. Selecione **Save** (Salvar).

Configurar inventário e gestão de ativos

Gestão de inventário e ativos em Gestão de serviços de campo refere-se ao processo de organizar, rastrear e controlar com eficiência recursos, como equipamentos, peças, depósitos e outros ativos usados em operações de serviço de campo.

Ativos e categorias de modelo são criados conforme necessário, usando Gestão de ativos empresariais. Para obter mais informações, consulte Create enterprise assets .

Visão geral da configuração

Se sua organização precisar rastrear inventário ou programar equipamentos, use as informações a seguir para configurar um ou ambos os recursos a seguir.

- Configurar depósitos

  Adicione depósitos para organizar e organizar estrategicamente espaços físicos ou virtuais para armazenar e gerenciar itens de inventário, como ativos ou peças.

- Configurando a programação de recursos

  Crie categorias e instâncias de equipamento a serem usadas ao atribuir equipes ou tarefas de ordem de serviço.

Tradução automática

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

Configurar depósitos

Configure depósitos para organizar e organizar estrategicamente espaços físicos ou virtuais para armazenar e gerenciar itens de inventário, como ativos ou peças.

Depósitos são usados para armazenar e gerenciar os itens de inventário necessários para atividades de serviço de campo, como peças, ativos, equipamentos e suprimentos necessários. Cada usuário, independentemente de sua função como agente ou gerente, recebe inicialmente um depósito pessoal por padrão. . Gestão de ativos empresariais a aplicação fornece diferentes tipos de depósito para ajudar os usuários a localizar peças de instalações próximas além do depósito pessoal. Depósitos do depósito, depósitos do PUDO (pick-up drop off), depósitos do FSL (Forward Shipment Location, local de envio antecipado) e muito mais. O administrador do sistema pode criar esses depósitos diferentes e atribuir esses depósitos diferentes a usuários individuais com base em seus requisitos específicos.

Visão geral da configuração

As etapas para configurar depósitos são:

1. Criar depósito para Gestão de serviços de campo ativos

   Estabeleça um depósito para armazenar ativos, permitindo o acompanhamento e a gestão eficazes do seu inventário.

2. Adicione depósitos preferenciais a um grupo de atribuição

   Organize depósitos preferenciais para grupos de trabalho, permitindo que os agentes pesquisem com eficiência peças em seus depósitos designados.

Criar depósito para Gestão de serviços de campo ativos

Crie um depósito no Gestão de serviços de campo e atribuir ativos a ele.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os depósitos são entidades separadas e autônomas no aplicativo Gestão de serviços de campo. Quando o estoque está baixo em um ativo específico, as regras de estoque podem notificar um gerente de ativos ou transferir automaticamente o inventário de um depósito para outro. Para obter mais informações sobre regras de estoque, consulte Create a stock rule for enterprise assets .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inventário** > **Depósitos**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Exibir o nome e o identificador do depósito
Grupo de atribuição	Grupo que essencialmente usa o depósito

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Gerente	Pessoa encarregada do depósito. Recebe notificações de reabastecimento e solicitações de regras de estoque do depósito.
Local	Localização física do depósito
Tipo	Tipo de depósito. Escolhas das seguintes opções: ○ Depósito central ○ Agente de Campo ○ FSL ○ No site ○ PUDO ○ Depósito
Horas de operação	Horas durante as quais o depósito opera.
Descrição	Descrição do depósito.
Excluir dos canais de distribuição	Opção para excluir o depósito de todos os canais de distribuição do depósito, que vinculam depósitos para fornecimento e transferências de ativos mais eficientes.
Excluir dos locais de serviço	Opção para excluir o depósito de todos os locais de serviço nos quais você está concluindo ordens de serviço ou tarefas de ordem de serviço.
Externo	Indica se este depósito é gerenciado internamente (a caixa de seleção está desmarcada) ou é gerenciado externamente por terceiros (a caixa de seleção está marcada).

4. Selecione **Save** (Salvar).
   O depósito recém-criado aparece em **Todos os depósitos** guia.

Tradução automática

Adicione depósitos preferenciais a um grupo de atribuição

Configure depósitos preferenciais para grupos de trabalho para que os agentes possam pesquisar peças de seus depósitos preferenciais usando Now Mobile Aplicação do agente.

Antes de Iniciar

. Serviço de campo O plug-in Advanced Parts Sourcing (com.snc.fsm_advanced_parts_sourcing) deve ser ativado. Para obter mais informações, consulte Plug-ins adicionais para o Gestão de serviços de campo.

Função necessária: wm_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Gestão de grupo** > **Grupos de Trabalho**.
2. Abra um grupo de trabalho para o qual você deseja adicionar depósito preferencial.
3. Na lista relacionada Depósito preferencial, selecione **Novo** .
4. No formulário, preencha os campos.

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

Depósito preferencial

Campo	Descrição
Grupo de atribuição	Grupo de atribuição a ser vinculado ao depósito preferencial. Grupos com *wm_work*os tipos são listados.
Depósito	O depósito preferencial.
Ativo	Opção que define o depósito preferencial.
Ordem	Insira o pedido do depósito. O depósito com o pedido mais baixo é preferencial e fornecido automaticamente
Condições	Adicionar condições. Por exemplo, se a categoria do modelo for hardware, use o depósito preferencial.
Tipo	Selecione o fluxo de trabalho para usar o depósito preferencial. Você pode usar o depósito para origem, entrega ou para ambas as operações.

5. Clique em **Enviar**.
   O depósito preferencial é criado para o grupo de atribuição selecionado.
6. Selecione **Depósito preferencial** . **Critérios de pesquisa de peça** propriedade para ajudar Serviço de campo os agentes pesquisam peças nos depósitos preferenciais usando Now Mobile Aplicação do agente. Para obter mais informações, consulte Componentes de fornecimento avançado de peças.

Tópicos relacionados

Configurando Serviço de campo grupos de usuários

Configuração do Agendamento de recursos

Crie categorias e instâncias de equipamento a serem usadas ao atribuir equipes ou tarefas de ordem de serviço.

Atribua equipamentos a equipes ou tarefas de ordem de serviço para garantir que as equipes estejam adequadamente equipadas. Adicione requisitos de equipamento às tarefas de ordem de serviço para confirmar que as necessidades de equipamento foram atendidas. Check-in, check-out ou relatar detalhamentos de equipamentos no Now Mobile Aplicação do agente.

Visão geral da configuração

As etapas para configurar a programação de recursos são:

1. Ativar Agendamento de recursos

   Ative o plug-in Agendamento de recursos.

2. Crie uma categoria de equipamento

   Crie categorias de equipamento para organizar os tipos de equipamento que podem ser atribuídos às equipes.

3. Crie uma instância de equipamento

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 instâncias de equipamento com identificadores exclusivos para atribuir a equipes ou tarefas de ordem de serviço.

4. Adicione habilidades a uma instância de equipamento

   Adicione habilidades ao equipamento para garantir que somente pessoal qualificado, certificado ou treinado seja atribuído ao equipamento.

Ativar Agendamento de recursos

Você pode ativar o plug-in Agendamento de recursos (.snc.fsm_resource_scheduling) para Gestão de serviços de campo se você tiver a função de administrador. A aplicação inclui dados de demonstração e instala aplicações e plug-ins relacionados ServiceNow® Store se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

Serviço de campo O Agendamento de recursos requer Serviço de campo Plug-in Operações de equipe (com.snc.fsm_crew_scheduling). Para obter mais informações sobre como ativar Serviço de campo Operações da equipe, consulte Ativar Serviço de campo Operações da equipe. Certifique-se de que esses plug-ins estejam ativados antes de instalar Serviço de campo Programação de recursos .

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Serviço de campo Programação de recursos plug-in (.snc.fsm_resource_scheduling usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

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

3. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, clique em **Carregar dados de demonstração** .
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.
4. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

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

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

Crie uma categoria de equipamento

Crie categorias de equipamento para organizar os tipos de equipamento.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_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.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Categorias de equipamento ou categorias de recursos são tipos de equipamento que podem ser atribuídos a equipes.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Recursos de equipamento** > **Categorias de equipamento**.
2. Selecione **Novo**.
3. Insira um nome em **Nome da categoria** campo.
4. Insira uma descrição em **Descrição resumida** campo.
5. Exiba o equipamento no Calendário do expedidor selecionando **Mostrar na programação** .
6. Selecione **Ativo** para tornar esta categoria ativa.
7. Selecione **Enviar**.

Resultado
A categoria de equipamento é adicionada à lista Categorias de recursos.

Tópicos relacionados

Crie uma instância de equipamento

Crie uma instância de equipamento

Crie instâncias de equipamento com identificadores exclusivos para atribuir a equipes ou tarefas de ordem de serviço.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Instâncias de equipamento são instâncias individuais de equipamento com identificadores exclusivos. As instâncias são organizadas em categorias de equipamento que podem ser atribuídas a equipes ou tarefas de ordem de serviço.

Nota:

Uma instância de equipamento pode ser atribuída a apenas uma equipe por vez.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Recursos de equipamento** > **Instâncias de equipamento**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de categoria de recurso

Campos	Descrição
Identificador	Identificador exclusivo da instância.
Categoria	Nome da categoria do equipamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Programação de trabalho	Programação de quando uma instância está disponível.
Ativo	Ativo relevante para a instância.
Local	Escritório residencial ou base local da instância.
Status	Status atual da instância. Os valores disponíveis são: ○ Disponível ○ Em uso ○ Indisponível
Ativo	Opção para tornar a instância ativa e exibi-la no calendário do expedidor.
Descrição	Descrição da instância do equipamento.

4. Selecione **Enviar**.

Resultado
A instância do equipamento foi criada. Se ativo e disponível, você pode atribuir a instância a equipes ou tarefas de ordem de serviço.

Tópicos relacionados

Crie uma categoria de equipamento

Programar e atribuir equipamentos a tarefas e equipes

Atribuir equipamento a uma equipe planejada

Equipamento em Agente da ServiceNow

Adicione habilidades a uma instância de equipamento

Adicione habilidades ao equipamento para garantir que somente pessoal qualificado, certificado ou treinado seja atribuído ao equipamento.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Recursos de equipamento** > **Instâncias de equipamento**.
2. Abra uma instância de equipamento.
3. Abra o. **Habilidades do recurso** lista relacionada.
4. Selecione **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário Habilidades do recurso

Campo	Descrição
Nome	Nome da 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.

Campo	Descrição
Descrição	Descrição da habilidade.
Tipo de nível	O tipo de habilidade necessária.
Ativo	Habilita ou desabilita o requisito de habilidade.

6. Selecione **Enviar.**

Resultado
A habilidade é adicionada à instância do equipamento.

Configuração do Espaço configurável do CSM/FSM

A configuração do Espaço configurável do CSM/FSM envolve a configuração Espaço do expedidor e o. Serviço de campo Console de Planejamento de território .

Para melhorar a eficiência na gestão de tarefas e nas atribuições de agentes, configure o Espaço do expedidor. Esta configuração ajudará a organizar e distribuir tarefas de forma eficaz. Use a ferramenta Planejamento de território de serviço de campo para definir e atribuir os territórios mais apropriados para tarefas de ordem de serviço, o que ajuda a obter a distribuição ideal de tarefas. Além disso, configure o Espaço do agente do CSM e estabeleça funções específicas para facilitar a execução precisa da tarefa. Por fim, configure a força de trabalho para gerenciar cronogramas da equipe, acessar dados geográficos e rastrear movimentos históricos de agentes, garantindo um sistema de gestão abrangente que ofereça suporte às necessidades operacionais atuais e futuras.

Visão geral da configuração

As etapas para configurar o Espaço configurável do CSM/FSM são:

1. Configuração da Espaço do expedidor

   Otimize a gestão de tarefas e aprimore as atribuições de agentes configurando o Espaço do expedidor.

2. Configurando Serviço de campo Console de Planejamento de território

   O Planejamento de território de serviço de campo otimiza a gestão de ordem de serviço selecionando o território mais adequado para uma tarefa com base em critérios predefinidos. Isso garante que as tarefas sejam atribuídas ao agente ou grupo mais apropriado, aumentando a eficiência e melhorando a entrega de serviços nesse território.

3. Configurando Serviço de campo em CSM Espaço do agente

   Ative o Serviço de campo no Espaço do agente do CSM para configurar funções para executar as tarefas.

4. Configurando a força de trabalho

   Configure a força de trabalho para exibir cronogramas do agente, criar eventos pessoais e exibir tarefas em um mapa.

Configuração da Espaço do expedidor

Configure o. Espaço do expedidor para otimizar a gestão de tarefas e as atribuições de 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.

Configuração do Espaço do expedidor

Assista a este breve vídeo para ver como os administradores configuram os filtros, as opções de classificação e os filtros ad-hoc para facilitar os expedidores enquanto trabalham no Espaço do expedidor.

Configuração do Espaço do expedidor

Visão geral da configuração

As etapas para configurar Espaço do expedidor:

1. Ativar Espaço do expedidor

   Ativar o plug-in Espaço do expedidor.

2. Defina cores para estados de ordem de serviço

   Defina cores para estados de ordem de serviço para que você possa ter uma indicação visual do estado da tarefa no Espaço do expedidor.

3. Configurar fusos horários para expedidores

   Adicione fusos horários para os expedidores escolherem, facilitando para os expedidores verem em quais fusos horários os agentes estão localizados.

4. Configure os campos para que apareçam nos cartões de tarefa ou no painel lateral contextual

   Configure cartões de tarefa e o painel lateral contextual incluindo mais campos, fornecendo aos expedidores informações extras para acelerar a tomada de decisões.

5. Determine as tarefas a serem exibidas no painel de tarefas

   Defina filtros padrão para determinar quais tarefas aparecem no painel de tarefas.

6. Configurar filtros para expedidores

   Crie filtros para permitir que os expedidores filtrem tarefas de ordem de serviço.

7. Configure opções de classificação para o painel de tarefas

   Configure opções para permitir que os expedidores classifiquem tarefas de ordem de serviço.

8. Configurar opções de classificação da lista de agentes

   Configure as opções disponíveis para os expedidores classificarem os agentes.

9. Altere o número de dias que os expedidores podem ocultar os agentes de turno

   Aumente a quantidade de tempo que o agente oculto fora do turno mostra no calendário, permitindo que os expedidores planejem os cronogramas do agente com mais antecedência.

10. Configure a aparência do mapa em Espaço do expedidor

    Defina as configurações de mapa para definir o estilo e a aparência do mapa em Espaço do expedidor.

11. Defina as configurações para Espaço do expedidor

Tradução automática

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

Automatize processos e forneça aos expedidores mais informações para aumentar sua eficiência e eficácia na conclusão de tarefas.

12. Configurando a comunicação de Espaço do expedidor

    Configure o. Espaço do expedidor para enviar mensagens aos agentes, permitindo colaboração mais rápida e comunicação mais eficaz.

13. Configuração da programação dinâmica em Espaço do expedidor

    Configure a Programação dinâmica para permitir que os expedidores atribuam, cancelem ou reatribuam tarefas de ordem de serviço com eficiência.

14. Personalizar Espaço do expedidor

    Usar Construtor de IU para criar páginas para Espaço configurável do CSM ou experiências da web personalizadas usando Next Experience e componentes da web personalizados.

Tópicos relacionados

Usando o Espaço do expedidor

Ativar Espaço do expedidor

Você pode ativar o. Espaço do expedidor plug-in (sn_fsm_disp_wrkspc) para Gestão de serviços de campo se você tiver a função de administrador. A aplicação inclui dados de demonstração e instala plug-ins relacionados, se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ativação de Gestão de serviços de campo Espaço do expedidor o plug-in [sn_fsm_disp_wrksvc] ativa os plug-ins a seguir.

Plug-ins para Espaço do expedidor

Plug-in	Descrição
Espaço configurável da Gestão de serviços de campo [com.snc.uib.fsm_agent_workspace].	Fornece os componentes, listas e formulários compatíveis com Gestão de serviços de campo No Espaço configurável do CSM.
sn-fsm-componentes [com.sn_fsm_components].	Fornece o repositório no qual armazenar Gestão de serviços de campo Componentes personalizados a serem usados no Construtor de IU.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre **Espaço configurável do expedidor do FSM** plug-in (sn_fsm_disp_wrkspc) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

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

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

Tradução automática

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

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

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

Defina cores para estados de ordem de serviço

Defina cores para estados de ordem de serviço para que você possa ter uma indicação visual do estado da tarefa no Espaço do expedidor.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin, admin

Você deve ter a propriedade work.management.task_state_color.use_hex habilitado para mudar as cores de estado das tarefas de ordem de serviço.

https://player.vimeo.com/video/1065996509?h=3177369840&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, cada estado de tarefa de ordem de serviço é representado com uma cor específica. Você pode mudar as cores dos estados de tarefa de ordem de serviço existentes ou definir uma cor para um novo estado. As cores do estado da ordem de serviço atribuída aparecem no cartão de tarefa e no calendário de Espaço do expedidor.

Você pode exibir eventos na cor padrão selecionada em Espaço do expedidor configurando o. *sn_fsm_disp_wrkspc.agent_shift_schdlng_event_color*propriedade. Diferentes eventos podem ser criados no Otimização da força de trabalho para serviço de campo aplicação, como pausa do agente, folga e muito mais. Para obter mais informações sobre a propriedade, consulte Otimização da força de trabalho para serviço de campo componentes.

Procedimento

1. Navegar até **Serviços de Campo** > **Configuração do Espaço do expedidor** > **Cores de estados das tarefas**.
2. Selecione um estado de tarefa existente ou crie um novo.
   - Para selecionar o estado da tarefa cujas cores você deseja mudar, clique no nome do estado da tarefa.
   - Para criar um novo estado de tarefa, clique em **Novo** .
3. No formulário, preencha o formulário.

Configuração de cor do estado

Campo	Descrição
Nome	Nome do estado da tarefa de ordem de serviço.
Valor do campo primário	Estado da tarefa de ordem de serviço.
Valor do campo secundário	Subestado da tarefa de ordem de serviço.
Cor	Código de cor hexadecimal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Opção para ver as mudanças em Espaço do expedidor.

4. Clique em **Enviar**.

Resultado
O código de cor é aplicado ao estado da tarefa. A cor aparece no cartão de tarefa e no calendário de Espaço do expedidor.

Configurar fusos horários para expedidores

Adicione fusos horários para os expedidores escolherem e torne mais fácil para os expedidores verem em quais fusos horários os agentes estão localizados. Se houver muitos fusos horários, você também poderá remover as opções de fuso horário das opções de um expedidor.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os expedidores podem escolher quais fusos horários serão exibidos no calendário ou nas exibições híbridas em Espaço do expedidor. Você, o administrador, determina quais fusos horários cada expedidor pode adicionar.

Depois de adicionar um fuso horário como uma opção, os expedidores podem selecioná-lo no menu de configurações. Para obter mais informações, consulte a seção de calendário em Habilitar Espaço do expedidor configurações.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Administração de Usuários** > **Usuário**.
2. Selecione um usuário que seja um expedidor.
3. Selecione e mantenha pressionado (ou clique com o botão direito do mouse) **Fuso horário** e selecione **Configurar Dicionário** .
4. Selecione **Opções** lista.
5. PESQUISE o fuso horário que você deseja adicionar ou remover.
6. Selecione **Inativo** E escolha uma das seguintes opções.

7. Selecione **Atualizar**.

Fuso horário para expedidores

Explore como adicionar vários fusos horários ao Espaço do expedidor torna o gerenciamento de cronogramas do agente mais eficiente.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Cenário do problema: Sarah é um ServiceNow Administrador de uma empresa de serviço de campo europeia. Os expedidores em sua organização enfrentam o desafio diário de agendar agentes de serviço de campo que estão baseados em todos os fusos horários em toda a Europa. Como os expedidores não podem ver em quais fusos horários os agentes estão, os expedidores atribuem regularmente tarefas de ordem de serviço urgentes aos 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.

no fuso horário errado. A atribuição de ordem de serviço inadequada leva a atrasos na conclusão do trabalho e à insatisfação do cliente.

Solução: Sarah decide adicionar todos os fusos horários em que os agentes de serviço de campo estão localizados como opções para os expedidores adicionarem aos seus Espaço do expedidor. Alternar entre todos os fusos horários que os agentes estão localizados em para ver os horários locais melhora significativamente a capacidade do expedidor de gerenciar e programar agentes de serviço de campo com eficácia. Com visibilidade imediata dos horários locais dos agentes, os expedidores podem tomar decisões informadas, garantindo que nenhum agente seja despachado em um horário local inconveniente. Sarah só precisava adicionar os fusos horários relevantes ao registro de usuário do expedidor. Isso simplificou os processos de programação, reduz erros e levou a uma maior satisfação do cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

https://player.vimeo.com/video/1065996432?h=61d2a3d50e&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de Usuários** > **Usuário**.
2. Selecione um usuário que seja um expedidor na Europa.
3. Selecione e mantenha pressionado (ou clique com o botão direito do mouse) **Fuso horário** e selecione **Configurar Dicionário** .
4. Selecione **Opções** lista.
5. Defina **Inativo** coluna para **falso** para os seguintes fusos horários:
   a. Dublin
   b. Amsterdam
   c. Atenas
   d. Istambul
6. Selecione **Atualizar**.
   O expedidor selecionado por Sarah agora pode adicionar qualquer um dos quatro fusos horários europeus aos seus Espaço do expedidor.

Tópicos relacionados

Configurar fusos horários para expedidores

Altere o fuso horário em Espaço do expedidor

Configure os campos para que apareçam nos cartões de tarefa ou no painel lateral contextual

Adicione campos aos cartões de tarefa ou ao painel lateral contextual para que mais informações estejam disponíveis para os expedidores para que eles possam tomar decisões mais rapidamente.

Antes de Iniciar

https://player.vimeo.com/video/1083961878?h=8e91a5c086&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Função necessária: administrador, wm_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.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os cartões de tarefa fornecem um breve resumo da tarefa de ordem de serviço no Espaço do expedidor. Por padrão, esses detalhes incluem o número da tarefa de ordem de serviço, a descrição resumida, o início programado, o grupo de atribuição, o local, e valor do ANS.

Nota:
Se você adicionar um campo ao painel lateral contextual que contém informações de data ou hora, ele será exibido na seção Horas planejadas/reais no painel lateral contextual.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Configuração do Espaço do expedidor** > **Campos de informações das tarefas**.
2. Escolha o seguinte:
   - Para adicionar um novo campo, selecione **Novo.**
   - Para editar um campo existente, selecione o campo que você deseja editar.
3. Preencha o formulário.

Formulário Item do conjunto de campos da aplicação

Campo	Descrição
Nome do campo	Campo que será exibido no cartão ou no painel lateral contextual.
Nome	Nome do campo.
Mostrar sempre	Opção para determinar se o campo é exibido no cartão de tarefas ou no painel lateral contextual e não pode ser removido pelo expedidor no Espaço do expedidor.
Mostrar campo padrão	Opção para determinar se o campo é exibido por padrão no cartão de tarefa ou no painel lateral contextual. O expedidor não poderá remover este campo em Espaço do expedidor.
Ordem	O número do pedido do campo. Os campos atribuídos a números de ordem inferior aparecem mais alto na ordem.

4. Selecione **Enviar**.

Determine as tarefas a serem exibidas no painel de tarefas

Defina filtros padrão para determinar quais tarefas aparecem no painel de tarefas no Espaço do expedidor.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, os expedidores podem filtrar tarefas de ordem de serviço com base em seus estados, como Expedição pendente, Tarefas atribuídas, Tarefas P1, Tarefas em andamento, Manutenção, e tarefas futuras.

Tradução automática

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

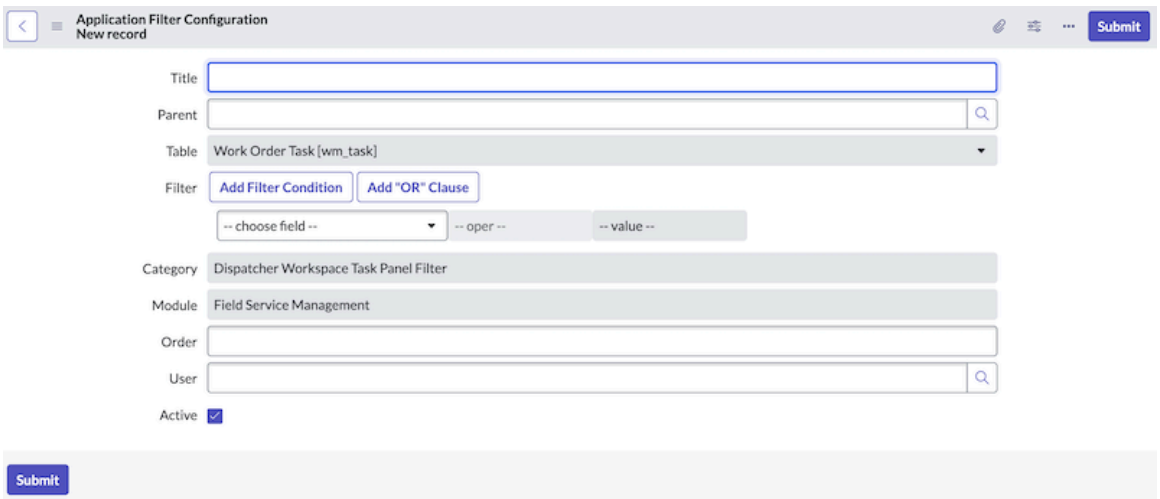
1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Configuração do Espaço do expedidor** > **Filtros do painel de tarefas**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Nota:
. **Categoria** e. **Módulo** os campos são somente leitura.

Formulário Configuração do filtro da aplicação

Nome	Descrição
Título	Título do filtro
Tabela	Tabela que contém os campos usados para filtrar a lista de tarefas de ordem de serviço. A tabela padrão é *wm_task*.
Consulta de filtro	Consulta para restringir os campos exibidos no painel de tarefas.
Ordem	Ordem de exibição dos filtros no Espaço do expedidor. Os filtros que têm números de ordem mais baixos aparecem mais alto na ordem.
Usuário	Nome do usuário ao qual o filtro se aplica.
Ativo	Opção para habilitar o filtro no Espaço do expedidor.

4. Selecione **Enviar**.



Configure grupos de usuários para expedidores em Espaço do expedidor

Permita que os expedidores sejam membros de diferentes grupos de usuários para que possam gerenciar agentes com eficiência.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os grupos de expedição devem ser adicionados ao registro de usuário de um expedidor para que eles possam ver os membros do grupo de usuários. Isso também permite que o expedidor veja os grupos de atribuição que fazem parte desse grupo de usuários em Espaço do expedidor.

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.

https://player.vimeo.com/video/1071842740?h=70fcc8c79a&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Segurança do sistema** > **Usuários e Grupos** > **Usuários**.
2. Selecione um usuário que seja um expedidor.
3. Selecione **Grupos** guia.
4. Selecione **Editar**.
5. Selecione o Grupo de expedição do qual você deseja que o expedidor faça parte.
6. Selecione o ícone Adicionar .
7. **Opcional:** Repita as etapas cinco e seis até que todos os grupos de expedição sejam adicionados.
8. Selecione **Save** (Salvar).

Configurar filtros para expedidores

Crie filtros para os expedidores filtrarem tarefas de ordem de serviço no Espaço do expedidor.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, os expedidores podem filtrar tarefas com base nos estados da tarefa de ordem de serviço. Você também pode criar seus próprios filtros para as tarefas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Configuração do Espaço do expedidor** > **Filtros do expedidor do painel de tarefas**.

   Nota:
   Selecione qualquer filtro na lista Configurações de filtro da aplicação para ver o que ele filtra no painel de tarefas em Espaço do expedidor.

2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Configuração do filtro da aplicação

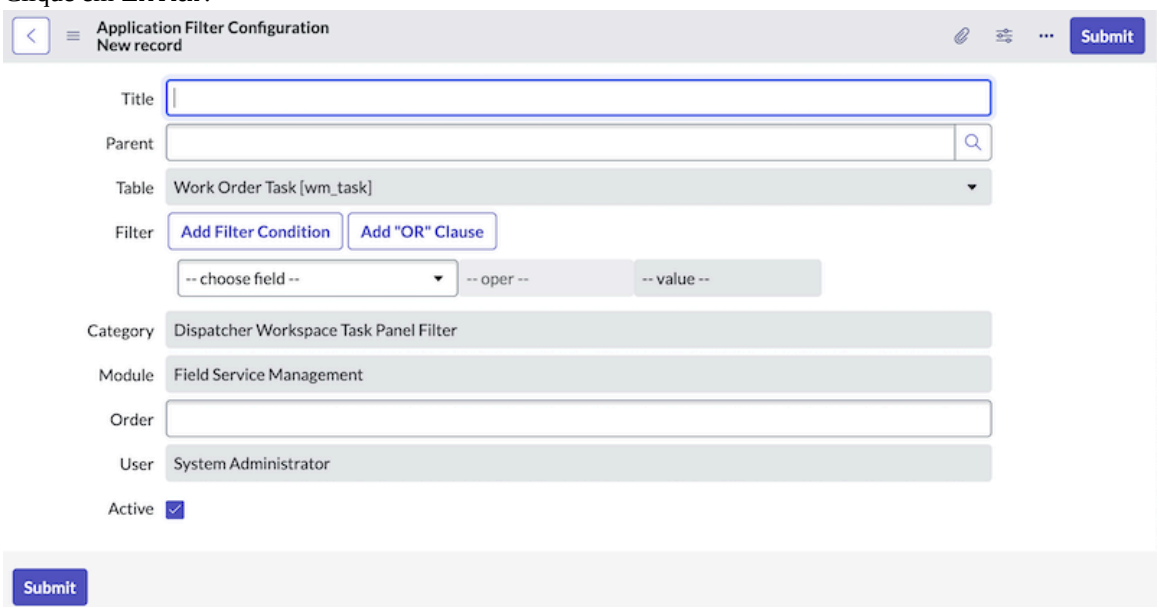
A tabela a seguir ajuda você a entender os nomes dos campos e suas descrições

Nome	Descrição
Título	Título do filtro
Tabela	Tabela que contém os campos usados para filtrar a lista de tarefas de ordem de serviço. Este campo é definido automaticamente como a tabela wm_task.
Consulta de filtro	Consulta para restringir os campos exibidos no painel de tarefas.
Ordem	A ordem de exibição dos filtros em Espaço do expedidor. Os filtros que têm um número de ordem menor aparecem mais alto na ordem.
Ativo	Opção para habilitar o filtro em Espaço do expedidor.

Tradução automática

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



Configure opções de classificação para o painel de tarefas

Configure opções para os expedidores classificarem tarefas de ordem de serviço no Espaço do expedidor.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, os expedidores podem classificar tarefas com base somente nas seguintes opções:

- Data de início agendada - Mais antiga
- Data de início agendada - Mais recente
- Prioridade - Mais alta
- Término da janela - Mais antigo
- Término da janela - Mais recente
- Início da janela - Mais antigo
- Início da janela - Mais recente

Procedimento

1. Navegar até **Serviços de Campo** > **Configuração do Espaço do expedidor** > **Classificação do painel de tarefas**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Configuração da opção de classificação

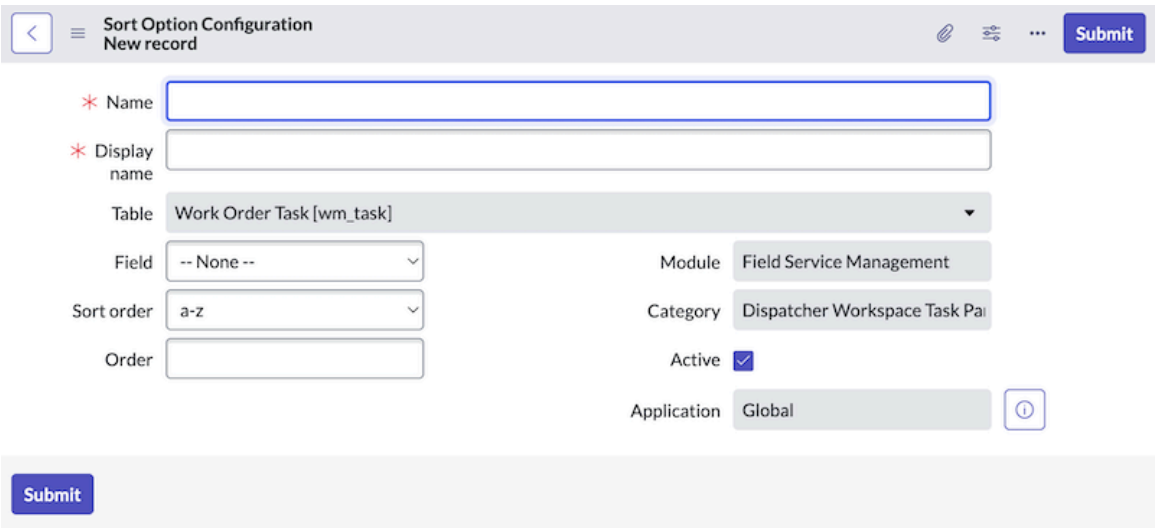
Nome	Descrição
Nome	Nome exclusivo da opção de classificação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Descrição
Nome de exibição	Rótulos para os campos que aparecem como a opção de classificação em Espaço do expedidor.
Tabela	Tabela que contém os campos usados para classificar a lista de tarefas de ordem de serviço. Este campo é definido automaticamente como a tabela wm_task.
Campo	Campo usado para classificar a lista de tarefas.
Ativo	Opção para exibir o campo para classificar tarefas em Espaço do expedidor.
Ordem de classificação	Ordem de classificação dos rótulos do campo de classificação. O valor padrão é Crescente. Para usar uma ordem decrescente, selecione **z-a.** .
Ordem	A ordem de exibição das opções de classificação em Espaço do expedidor. As opções de classificação que têm um número de ordem menor aparecem mais alto na ordem.

4. Selecione **Enviar**.



Configurar opções de classificação da lista de agentes

Configure as opções disponíveis para os expedidores classificarem agentes no Espaço do expedidor.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, os expedidores podem exibir os agentes recomendados com base na distância até a tarefa de ordem de serviço, habilidades ou peças.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Configuração do Espaço do expedidor** > **Classificação de agentes**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Nota:
. **Categoria** e. **Aplicação** os campos são somente leitura.

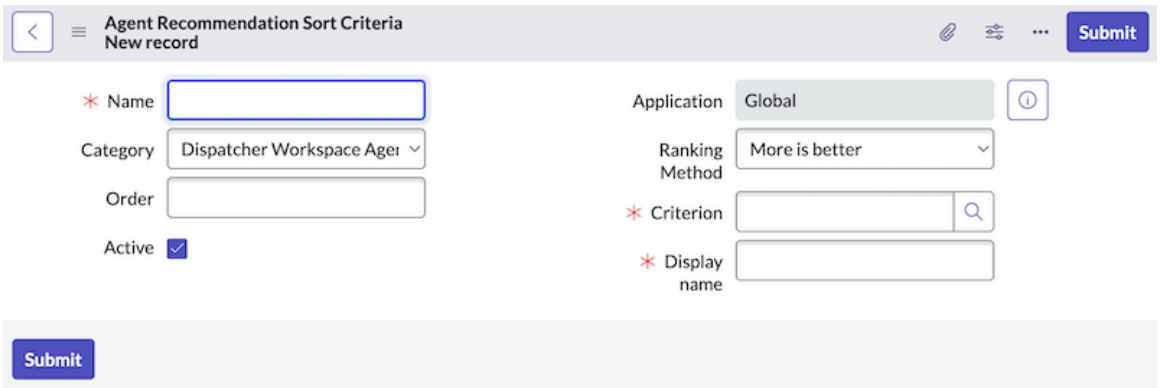
Tradução automática

© 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.

Critérios de classificação de recomendação do agente

Nome	Descrição
Nome	Nome exclusivo da opção de classificação.
Ativo	Opção para habilitar a opção de classificação para aparecer em Espaço do expedidor.
Nome de exibição	Rótulos para os campos que aparecem como a opção de classificação em Espaço do expedidor.
Método de Classificação	○ **Mais é melhor** : Ao definir a classificação, um valor maior é melhor. Por exemplo, mais disponibilidade é melhor ao determinar a classificação do agente. ○ **Menos é melhor** : Ao definir a classificação, um valor menor é melhor. Menos casos são melhores ao determinar a classificação do agente.
Ordem	Ordem de exibição da opção de classificação em Espaço do expedidor.
Critério	Critérios para determinar os agentes exibidos na lista.

4. Selecione **Enviar**.



Configurar campos do corpo do evento

Os administradores podem adicionar campos aos corpos do evento para que os expedidores tenham mais informações sobre eventos ao exibir o calendário no Espaço do expedidor.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os administradores podem mostrar até cinco campos no corpo do evento no Espaço do expedidor. Os expedidores podem escolher quais campos serão exibidos nos corpos do evento nas Configurações do expedidor na guia Eventos. Para obter mais informações sobre a guia Eventos, consulte Habilitar Espaço do expedidor configurações.

Antes de Iniciar

https://player.vimeo.com/video/1081939816?h=0315656a24&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

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.

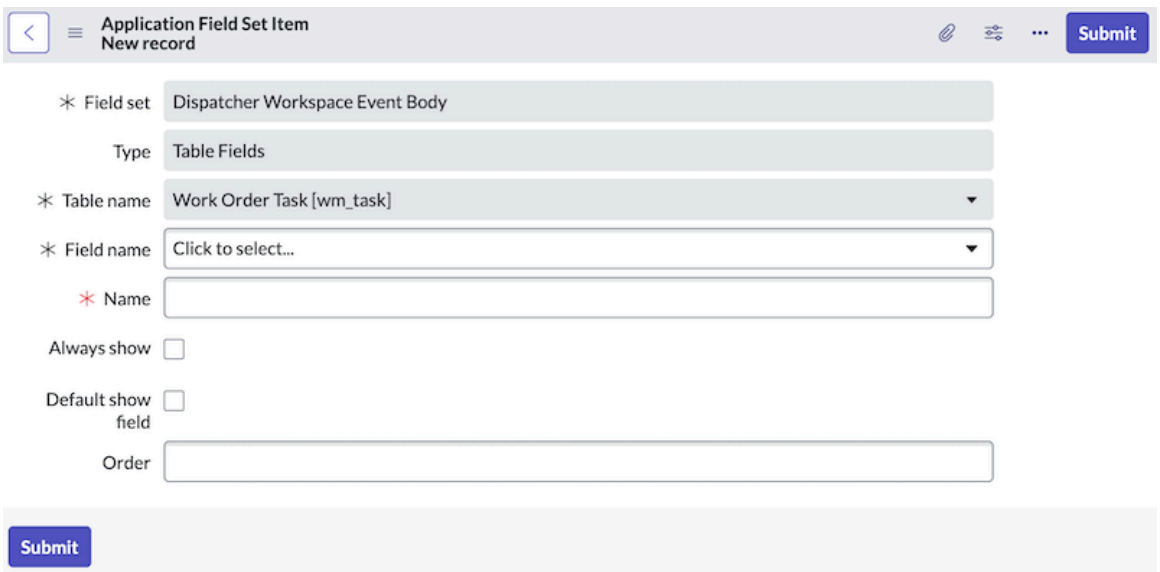
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > *Espaço do expedidor* **Configuração** > **Campos de tarefa da ordem de serviço do Calendário**.
2. Selecione **Novo**.
3. Na soleira do formulário nos campos.

Novos valores de campo do corpo do evento

Campo	Descrição
Nome do Campo	O campo que é exibido nos corpos do evento em Espaço do expedidor.
Nome	O nome do campo exibido em Espaço do expedidor.
Mostrar sempre	Força o campo a ser exibido para todos os expedidores. Os expedidores não podem desativar o campo quando Sempre mostrar está definido como verdadeiro. Se este campo estiver definido como falso, os expedidores poderão ativar ou desativar o campo Evento.
Padrão de exibição	Se o campo for exibido em Corpos de evento
Ordem	A ordem que o campo mostra em um corpo de evento em relação aos outros campos. Quanto menor o valor, maior o campo será exibido em um corpo de evento. **Nota:** Pode haver no máximo cinco campos em corpos de evento. Se houver mais de cinco campos, somente os cinco com os números de ordem mais baixos serão exibidos.

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.

Altere o número de dias que os expedidores podem ocultar os agentes de turno

Aumente a quantidade de tempo que o agente oculto fora do turno mostra no calendário em Espaço do expedidor para que os expedidores possam planejar os cronogramas do agente com mais antecedência.

Antes de Iniciar

https://player.vimeo.com/video/1092295628?h=40d1c1c16f&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, os expedidores podem usar o botão ocultar agentes de turno até sete dias no futuro. Se um expedidor navegar no calendário em Espaço do expedidor depois de sete dias no futuro, o botão ocultar agentes de turno será desabilitado. Você pode mudar o número de dias que o botão Ocultar agentes de turno mostra.

Para obter mais informações sobre como ocultar agentes de turno, consulte Mostrar ou ocultar agentes de turno fora do calendário em Espaço do expedidor.

⚠ Aviso:
Estender o número de dias no futuro em que o botão Ocultar agentes de turno estará disponível fará com que o processamento noturno da tabela Preencher programação diária de agentes demore mais tempo. Não estenda o número de dias em que o botão Ocultar agentes de turno está disponível nos últimos 15 dias.

Procedimento

1. Navegue até **Todos** , tipo `sys_properties.list` no campo de filtro e pressione enter no teclado.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.
4. Selecione **Enviar**.

Tópicos relacionados

Execute a tabela Preencher programação diária de agentes

Mostrar ou ocultar agentes de turno fora do calendário em Espaço do expedidor

Configure a aparência do mapa em Espaço do expedidor

Defina as configurações de mapa para definir o estilo e a aparência do mapa em Espaço do expedidor.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, wm_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Configuração do Espaço do expedidor** > **Configurações de Mapa**.
2. Defina as propriedades do sistema que controlam a aparência do mapa.

Tradução automática

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

Configurações do mapa do Espaço do expedidor

Propriedade	Descrição
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_max_zoom_level	Nível máximo para diminuir o zoom do mapa. Cada marcador de mapa amplia o mapa, mantendo o marcador do mapa estacionário e restringe a exibição do mapa ao nível máximo de zoom especificado. ◦ Tipo: cadeia de caracteres ◦ Valor padrão: 12. Os valores válidos estão entre 1 e 20
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_enable_agent_route	Habilita a exibição de rotas de agente de tarefa para tarefa no mapa de expedição. ◦ Tipo: booleano ◦ Valor padrão: Verdadeiro
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_agent_location_refresh	Com que frequência o agente verifica a localização atualizada de um agente. Se houver uma atualização quando a verificação for feita, o local do agente será atualizado no mapa de expedição. O valor está em segundos. ◦ Tipo: cadeia de caracteres ◦ Valor padrão: 300. Não defina o valor como abaixo de 60.
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_map_type	Tipo de mapa a ser usado para exibir locais. ◦ Tipo: Lista ◦ Valor padrão: Roadmap **Nota:** O Roadmap fornece uma exibição de mapa de estrada padrão. Escolha **Satélite** Para uma exibição de satélite do Google Earth, **Híbrido** para uma combinação de vistas padrão e de satélite, ou **Terreno** para um mapa topográfico baseado em informações do terreno.
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_map_style	Script de código JSON, compatível com a API do Google Map para personalizar elementos do Google Map. Permite estilizar recursos de mapas, como estradas, corpos de água e modo dia ou noite. ◦ Tipo: cadeia de caracteres ◦ Valor padrão: Nulo
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_enable_street_view	Permite que o serviço de exibição de rua exiba vistas panorâmicas de 360 graus de estradas designadas em toda a área de cobertura. Você pode aplicar zoom e panorâmica. Use a exibição de rua no mapa ou panorâmicas diretamente no mapa. ◦ Tipo: booleano ◦ Valor padrão: Verdadeiro
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_enable_tech_route	Habilita a exibição de rotas de agente de tarefa para tarefa no mapa de expedição. Quando esta opção está habilitada, o ícone de roteamento do agente é exibido no cartão do agente. Selecionar o ícone Rota do agente exibe a rota do agente para a tarefa de ordem de serviço no mapa.

Tradução automática

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

Propriedade	Descrição
	◦ Tipo: booleano ◦ Valor padrão: Verdadeiro
sn_fsm_disp_wrksvc.enable_otimize_route	Permite que os expedidores otimizem as rotas do agente a partir do mapa de expedição. ◦ Tipo: booleano ◦ Valor padrão: Verdadeiro
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.cluster_zoom_level	Controla a quantidade de zoom necessária para ter os ícones agrupados. Quanto menor o valor, mais os usuários terão que diminuir o zoom antes dos marcadores para iniciar o cluster. ◦ Tipo: cadeia de caracteres ◦ Valor padrão: 15. Os valores válidos estão entre 1 e 20
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.cluster_label	Determine se os pinos em cluster mostram o número de marcadores (Valor do marcador) ou o número de itens em uma região (Valor do item). Os marcadores agrupam tarefas, agentes e equipes em uma região em um pino. Os itens mostram tarefas, agentes e equipes em uma região como pinos individuais. ◦ Tipo: Lista ◦ Valor padrão: Marcador.

3. Selecione **Save** (Salvar).

Pinos no mapa Espaço do expedidor

Pinos de mapa exclusivos no mapa de expedição marcam o local de tarefas e agentes.

Os usuários com as funções wm_dispatcher, wm_admin ou wm_initiator_qualifier_dispatcher podem gerenciar tarefas e roteamento no mapa, filtrar a exibição e determinar rapidamente quais agentes estão no horário ou atrasados.

O mapa de expedição mostra a área geográfica que contém os agentes de qualquer grupo de atribuição que faça parte do seu grupo de expedição.

Para obter uma lista de pinos de mapa e uma descrição de seu significado, consulte Mapear iconografia em Espaço do expedidor.

Para obter informações sobre como mudar a aparência de um pino de mapa, consulte Altere os gráficos atribuídos dos pinos do mapa no mapa em Espaço do expedidor.

Altere os gráficos atribuídos dos pinos do mapa no mapa em Espaço do expedidor

Personalize os pinos do mapa para que seu mapa de expedição mostre gráficos exclusivos relevantes para o trabalho do expedidor.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode mudar os pinos de mapa relacionados a agentes e estados de tarefa. Não é possível mudar os PINs que indicam a prioridade 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.

Os novos gráficos de pino de ícone devem ser dimensionados em 54x54 pixels no formato PNG ou SVG.

Para obter uma lista de pinos de mapa exibidos no mapa de expedição, consulte Mapear iconografia em Espaço do expedidor.

Procedimento

1. No navegador de filtros, pesquise `Imagens` e selecione **IU do Sistema** > **Imagens**.
2. Em **Nome** campo de pesquisa, digite `*sn_fsm_disp_wrkspc` .
3. Selecione o nome do marcador que você deseja atualizar.
   Se você acha que pode querer usar o gráfico existente mais tarde e ele ainda não estiver armazenado em seu sistema, clique com o botão direito do mouse no gráfico e salve-o.
4. Selecione **aqui** Se você vir uma mensagem sobre a edição da aplicação Global.
5. Em **Imagem** campo, selecione **[Atualizar]** .
6. Selecione **Escolha Arquivo** e encontre o gráfico desejado.
7. Selecione **Abrir**.

Resultado

O novo gráfico substitui o gráfico de pino do mapa anterior.

Defina as configurações para Espaço do expedidor

Automatize processos e forneça aos expedidores mais informações para que eles possam realizar seu trabalho com mais eficiência.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, wm_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Configuração do Espaço do expedidor** > **Configurações de espaço**.
2. Selecione as configurações do local de trabalho.

Espaço do expedidor Configurações

Propriedade	Descrição
Habilitar atualização automática	Atualiza automaticamente o calendário do agente quando um evento, como reunião, treinamento, solicitação de folga, pessoal ou um evento de trabalho ad hoc, é criado em Espaço do expedidor. Habilitar o recurso aqui dá aos expedidores a opção de habilitar ou desabilitar essa configuração Espaço do expedidor. **Nota:** Certifique-se da propriedade do sistema *`Enable Shift Scheduling for FSM to Determine Availability`* habilitado. Para obter mais informações, consulte Ativar Otimização da força de trabalho para serviço de campo.

Tradução automática

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

Propriedade	Descrição
Habilitar configuração de métricas de grupo	Habilita a opção para os expedidores ativarem métricas para grupos de atribuição no Espaço do expedidor. As métricas de grupos de atribuição são mostradas na programação do Espaço do expedidor.
Habilitar configurações de métricas de agentes	Habilita a opção para os expedidores ativarem métricas para agentes no Espaço do expedidor. As métricas do agente são exibidas no painel lateral contextual do Espaço do expedidor.
Habilitar modal de atribuição de tarefa	Permite que o modal de atribuição de tarefa seja exibido. Quando isso estiver habilitado e uma tarefa do painel de tarefas for arrastada para a programação, uma janela modal de atribuição de tarefa será exibida com os detalhes da tarefa antes de ser atribuída. Isso é útil para adicionar uma etapa de confirmação ao processo de atribuição.
Programar com base na hora de início da viagem	Permite que as tarefas atribuídas no painel de tarefas sejam iniciadas com base no tempo de viagem de um agente. Habilitar o recurso aqui dá aos expedidores a opção de habilitar ou desabilitar essa configuração Espaço do expedidor.
Habilitar navegação até a janela de atribuição de tarefas	Habilita **Ir para a janela de atribuição** opção a ser exibida no painel de tarefas. A opção traz o calendário para o início da janela da tarefa selecionada. **Nota:** Selecione uma tarefa diferente no painel de tarefas para fechar a janela de atribuição.
Habilitar exibição de ícone no evento de calendário	Habilita a exibição de ícones para eventos de calendário no calendário em Espaço do expedidor.
Mostrar somente agentes disponíveis e ocultar agentes fora do turno.	Habilita a exibição do ícone que permite que os expedidores ocultem todos os agentes que não estão no turno do calendário em Espaço do expedidor.
Habilitar popover de foco no evento no espaço do expedidor.	Permite que mais detalhes sejam exibidos quando você passa o mouse sobre uma tarefa de ordem de serviço ou um evento pessoal no calendário em Espaço do expedidor.
Habilitar o temporizador de ANS mostrado nos cartões de tarefas de ordem de serviço dentro do painel de tarefas do espaço do expedidor	Permite que o tempo do ANS apareça nos cartões de tarefa de ordem de serviço em Espaço do expedidor.
Selecione o tipo de temporizador de ANS mostrado nos cartões de tarefa de ordem de serviço dentro do painel de tarefas. Por padrão, o temporizador de ANS não está ativo.	Permite que o tempo do ANS seja carregado nos cartões de tarefa de ordem de serviço em tempo real ou somente uma vez Espaço do expedidor carrega inicialmente.
Adicione agentes por campos pesquisáveis.	Estes são os campos que os expedidores podem usar para pesquisar agentes quando usam o recurso Adicionar agentes. Por padrão, os expedidores podem pesquisar agentes por nome, endereço de e-mail ou número do funcionário. Você pode permitir que os expedidores pesquisem agentes por qualquer campo na página de registros do usuário do 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.

Propriedade	Descrição
Habilitar o expedidor para adicionar agentes fora dos grupos/territórios de atribuição designados.	Permite que os expedidores usem o recurso Adicionar agentes para pesquisar qualquer agente, mesmo aqueles fora do grupo de atribuição ou território que gerenciam. **Nota:** Os expedidores podem pesquisar qualquer agente, mas só podem atribuir tarefas a agentes em seu grupo de atribuição gerenciado ou território.

3. Selecione **Save** (Salvar).

Altere o gráfico dos ícones de evento do calendário

Personalize os ícones exibidos nos eventos do calendário para esclarecer a finalidade ou corresponder à aparência da sua organização. Você pode substituir seus ícones existentes de uma aplicação diferente para que suas interfaces correspondam.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin

Certifique-se disso **Habilitar exibição de ícone no evento do calendário** habilitado. Para obter mais informações, consulte Defina as configurações para Espaço do expedidor.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para obter uma lista de ícones exibidos em eventos de calendário, consulte Ícones de evento de calendário em Espaço do expedidor.

Aviso:
Você deve entender o código JSON para executar este procedimento.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Configuração do Espaço do expedidor** > **Ícone do corpo de eventos do Calendário**.
2. Em **Valor** anote o nome do arquivo do ícone a ser alterado.
   As posições do ícone e os tipos de campo de geração padrão são:
   - TopIcon - O ícone no canto superior esquerdo indica o tipo de trabalho
   - BottomFirstIcon - O primeiro ícone na parte inferior direita indica se uma tarefa é uma tarefa da equipe
   - BottomSecondIcon - O segundo ícone na parte inferior direita indica se uma tarefa está bloqueada

   Para obter informações sobre como alterar os campos que determinam se o ícone é exibido, consulte Altere os campos que exibem ícones de evento de calendário.
3. Selecione **Todos** pesquisar **Imagens,** e selecione **Imagens** em **IU do sistema** .
4. PESQUISE o nome do arquivo do ícone a ser personalizado.
5. Abra o registro de imagem.
6. Selecione **aqui** Se você vir uma mensagem sobre a edição da aplicação Global.
7. Selecione **Atualizar**.

Tradução automática

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

8. Selecione **Escolha Arquivo** .
9. Abra o novo arquivo de imagem.
   Certifique-se de que o nome do arquivo que você está adicionando corresponda ao que você está substituindo.
10. Selecione **OK**.

Resultado
O ícone é atualizado e aparece em eventos de calendário em Espaço do expedidor.

Altere os campos que exibem ícones de evento de calendário

Mude os campos que determinam se os ícones são exibidos em eventos de calendário para algo que você considera mais útil, como uma indicação de prioridade.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O ícone no canto superior esquerdo indica o tipo de trabalho. O primeiro ícone no canto inferior direito indica se a tarefa é uma tarefa de equipe e o segundo ícone no canto inferior direito indica se a tarefa está bloqueada. Consulte Ícones de evento de calendário em Espaço do expedidor para obter a lista completa de ícones de evento de calendário.

Para obter informações sobre como alterar o gráfico de ícone para eventos de calendário, consulte Altere o gráfico dos ícones de evento do calendário.

⚠ Aviso:
Você deve estar familiarizado com o formato de código JSON para executar este procedimento.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Configuração do Espaço do expedidor** > **Ícone do corpo de eventos do Calendário**.
2. Selecione **aqui** Se você vir uma mensagem sobre a edição da aplicação Global.
3. Em **Valor** , localize e edite `tipo` ou `campo` valor do ícone de evento de calendário que você deseja mudar.
   As posições do ícone e os valores de campo padrão são:
   - TopIcon - O ícone no canto superior esquerdo indica o tipo de trabalho (work_type)
   - BottomFirstIcon - O primeiro ícone na parte inferior direita indica se uma tarefa é uma tarefa da equipe (equipe)
   - BottomSecondIcon - O segundo ícone na parte inferior direita indica se uma tarefa está bloqueada (bloqueio)

   Para obter informações sobre como mudar o gráfico do ícone, consulte Altere o gráfico dos ícones de evento do calendário.
4. Selecione **Atualizar**.

Resultado
Os valores de campo selecionados acionarão os ícones exibidos em eventos de calendário.

Limpar Espaço do expedidor filtros de recursos

Se um expedidor tiver problemas de carregamento em Espaço do expedidor, você pode limpar Espaço do expedidor filtros de recursos e que podem ajudar a resolver problemas com o carregamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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** > **Administração de usuários** > **Preferências do usuário**.
2. PESQUISE dispatcher_workspace_resource_filters.
3. Marque a caixa de seleção ao lado de dispatcher_workspace_resource_filters.
4. Selecione **Ações nas linhas selecionadas** lista suspensa.
5. Selecione **Excluir**.

Configurando a comunicação de Espaço do expedidor

Envio de mensagens para agentes de Espaço do expedidor permite que você colabore com mais rapidez e se comunique com mais eficácia.

Aproveite o. Microsoft Teams por meio do Barra lateral configuração para enviar mensagens aos agentes Espaço do expedidor. Este método também significa que a comunicação está documentada e pode ser rastreada.

Sobre o Barra lateral

Mensagens do Barra lateral em Espaço do expedidor. ServiceNow AI Platform® capacidade. Para obter mais informações sobre como configurar o. Barra lateral para envio de mensagens, consulte Configuring Sidebar .

Para obter mais informações sobre como Barra lateral trabalhos, consulte: Exploring Sidebar .

Para obter mais informações sobre como usar o. Barra lateral para se comunicar, consulte Using Sidebar .

Sobre Barra lateral para Serviço de campo Mobile Agent aplicação

Mensagens do Barra lateral em Mobile Agent a aplicação está disponível após a ativação do Barra lateral para Gestão de serviços de campoplug-in (com.sn_fsm_sidebar). Para obter mais informações, consulte Ativar Barra lateral para Serviço de campo Mobile Agent aplicação.

Configuração da programação dinâmica em Espaço do expedidor

A programação dinâmica permite que você, como expedidor, atribua, cancele ou reatribua tarefas de ordem de serviço com eficiência.

. Espaço do expedidor a integração com programação dinâmica permite selecionar automaticamente um agente e atribuir tarefas de ordem de serviço. Quando você tenta atribuir a nova tarefa, a programação dinâmica cancela a atribuição ou reatribui as tarefas existentes e atribui a nova tarefa a um agente.

Nota:
As tarefas que já estão definidas como Trabalho em andamento não podem ter atribuição cancelada. Somente tarefas programadas, mas não iniciadas, podem ser reatribuídas ou não atribuídas.

Prioridades da tarefa

Se você atribuir uma tarefa de prioridade mais alta quando uma tarefa de prioridade mais baixa já tiver sido atribuída, a programação dinâmica atribuirá a tarefa de prioridade mais alta e tentará reatribuir a tarefa de prioridade mais baixa. Se você arrastar uma tarefa 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.

prioridade mais baixa sobre uma tarefa de prioridade mais alta, uma mensagem de aviso será exibida e você deverá confirmar para continuar.

Habilitando reserva dupla

Se a reserva dupla estiver habilitada, você poderá reservar manualmente um agente para mais de uma tarefa de ordem de serviço com tempo sobreposto. Quando você arrasta e solta uma tarefa sobre uma tarefa já atribuída, as novas tarefas se sobrepõem à tarefa já atribuída e o tempo estimado de viagem é atualizado.

- Quando a programação dinâmica e a reserva dupla estão habilitadas, arrastar uma tarefa em uma tarefa já atribuída sobrepõe a tarefa atribuída e atualiza o tempo estimado de viagem.
- Se a reserva dupla não estiver habilitada e a programação dinâmica estiver habilitada, arrastar uma tarefa para uma tarefa já atribuída exibirá uma janela pop-up de programação dinâmica para que você possa reprogramar a tarefa.
- Quando a reserva dupla e a programação dinâmica estão desabilitadas, arrastar uma tarefa em uma tarefa já atribuída exibe uma mensagem de erro informando que o agente não está disponível no momento.

Nota:

Os administradores do sistema habilitam a reserva dupla definindo *`work.management.allow.doublebooking.dynamicscheduling`*.

Tópicos relacionados

Agendamento dinâmico

Defina configurações adicionais para que os expedidores adicionem agentes temporariamente

Você, o administrador, pode definir configurações adicionais para que os expedidores adicionem agentes temporariamente. Você pode habilitar mais campos para os expedidores pesquisarem.

Por padrão, os expedidores podem adicionar qualquer agente ao Espaço do expedidor quem faz parte dos grupos de atribuição ou territórios que gerenciam. Você pode permitir que os expedidores adicionem qualquer agente ao Espaço do expedidor, mesmo aqueles fora dos grupos de atribuição ou territórios que o expedidor gerencia. Observe que os expedidores só podem pesquisar o agente; eles não podem atribuir tarefas a agentes, a menos que o expedidor gerencie o grupo de atribuição ou o território do qual o agente faz parte.

Os expedidores podem pesquisar agentes por nome, endereço de e-mail ou número do funcionário. Os administradores podem permitir que os expedidores pesquisem qualquer campo disponível na tabela de usuários do sistema.

1. Ative a configuração **Permita que o expedidor adicione agentes fora de seus grupos/ territórios de atribuição atribuídos** Na página Definir configurações para permitir que os expedidores pesquisem qualquer agente. Para obter mais informações, consulte Defina as configurações para Espaço do expedidor.
2. Campos adicionais Os expedidores podem pesquisar agentes por. Você pode adicionar qualquer campo que esteja na tabela de usuário do sistema. Para obter mais informações, procure **Adicione agentes por campos pesquisáveis** em Defina as configurações para Espaço do expedidor.

Tradução automática

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

Personalizar Espaço do expedidor

Usar Construtor de IU para criar páginas para Espaço configurável do CSM ou experiências da web personalizadas usando Next Experience e componentes da web personalizados.

Construtor de IU

Construtor de IU é um ambiente low-code. Você deve se sentir confortável para interagir com o código em uma interface visual antes de começar a editar qualquer componente. E familiarize-se com a documentação do construtor de IU em UI Builder antes de tentar usar a ferramenta.

Aviso:
Somente desenvolvedores com um alto nível de experiência, às vezes chamados de codificadores profissionais, devem executar os procedimentos que usam Construtor de IU.

Personalizando páginas em Construtor de IU

Next Experience os componentes são os elementos base do Construtor de IU páginas curtidas Espaço do expedidor. Os componentes variam de elementos principais, como botões e rótulos, até componentes mais complexos, como listas e formulários. Você pode mudar os componentes para atualizar o. Espaço do expedidor interface do usuário ou adicionar novas. Você também pode criar seus próprios componentes, se os que vêm com Construtor de IU não atende às suas necessidades.

Importante:
Você deve usar uma Inclusão de script ao fazer personalizações para Espaço do expedidor. Para obter mais informações, consulte Estender uma inclusão de script .

Para obter informações sobre componentes e como trabalhar com eles no Construtor de IU, consulte Customize UI Builder pages using components . Os componentes que estão disponíveis para uso estão listados no site do desenvolvedor em Componentes do Next Experience .

Você pode configurar praticamente qualquer área de Espaço do expedidor em Construtor de IU. Três das áreas mais comuns a serem atualizadas são o painel lateral contextual, o cartão do agente e o calendário. Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

- Personalização do painel lateral contextual em Espaço do expedidor com Construtor de IU
- Personalizando o cartão do agente em Espaço do expedidor com Construtor de IU
- Personalizando a grade do calendário em Espaço do expedidor com Construtor de IU

Personalização do painel lateral contextual em Espaço do expedidor com Construtor de IU

Altere ou adicione campos e ícones ao painel lateral contextual para atualizar seu Espaço do expedidor exibição. Os expedidores podem ver imediatamente informações mais relevantes para que possam resolver tarefas mais rapidamente.

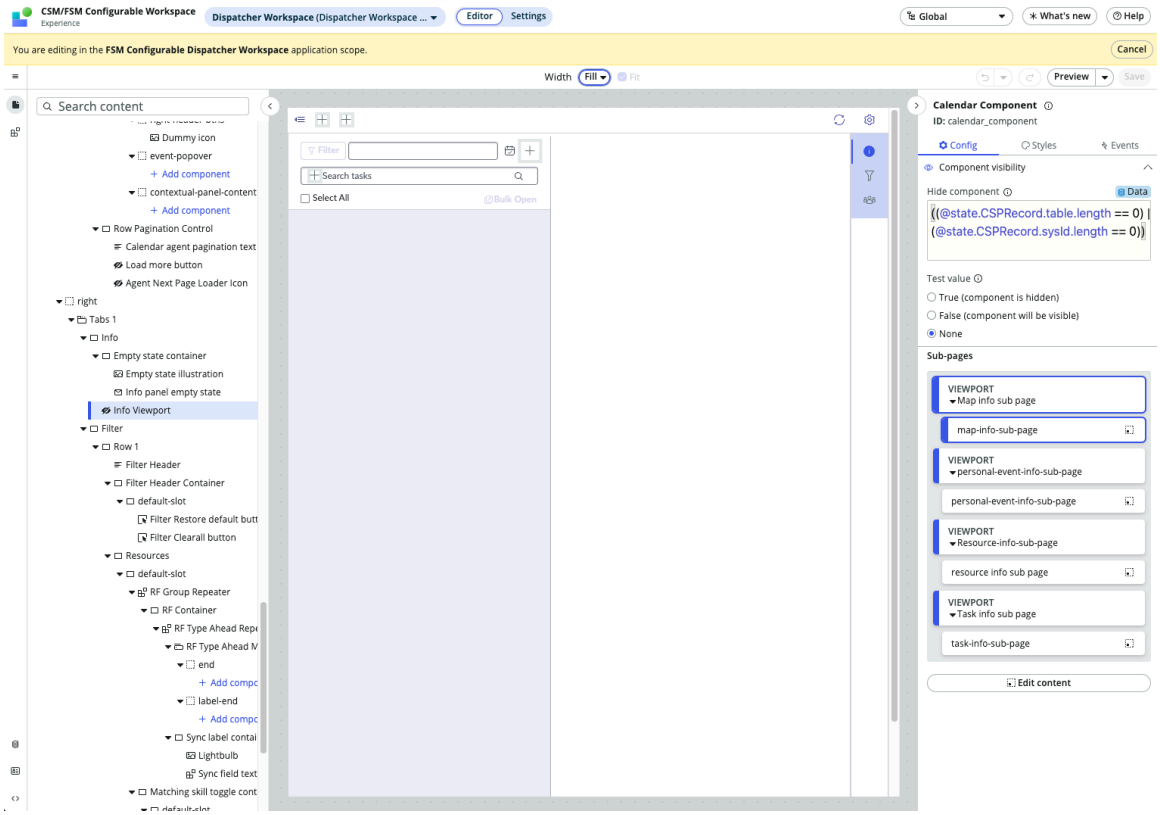
Em Espaço do expedidor, o painel lateral contextual mostra informações detalhadas sobre o que você seleciona no mapa, programação ou painel de tarefas. O painel lateral contextual é criado com o componente Guias. As guias determinam a ordem das informações e os ícones usados no painel lateral contextual.

Na imagem a seguir, você pode ver Espaço do expedidor painel lateral contextual em Construtor de IU criado com guias personalizáveis.

Tradução automática

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

Espaço do expedidor em Construtor de IU



Para obter mais informações sobre como usar guias em Construtor de IU, consulte Uso de guias . Para obter informações sobre como adicionar guias, consulte Add tabbed content to UI Builder pages .

Personalizando o cartão do agente em Espaço do expedidor com Construtor de IU

Altere ou adicione campos e ícones ao cartão do agente que exibem mais informações que os expedidores podem usar para resolver tarefas mais rapidamente.

O padrão Next Experience os componentes usados para criar o cartão do agente são os seguintes:

- Valor em destaque
- Link de texto
- Valor do rótulo
- Contêiner

Em Espaço do expedidor os cartões do agente mostram informações como local do agente e informações de contato. Em Construtor de IU os cartões do agente são criados com uma coleção de Next Experience componentes.

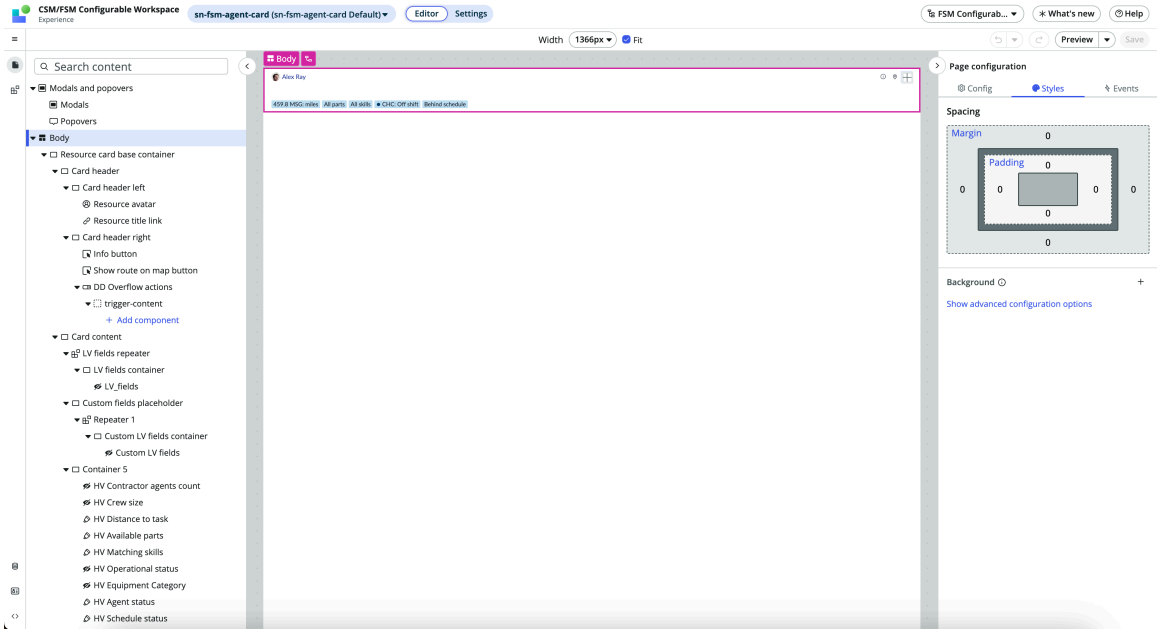
Dependendo da sua configuração, você pode ter os mesmos componentes, mais ou menos componentes usados para criar seu cartão de agente. Para saber mais sobre esses componentes, consulte Componentes do Next Experience .

A imagem a seguir mostra um exemplo do componente do contêiner usado para criar parte do cartão do agente. Os campos podem ser configurados em Construtor de IU.

Tradução automática

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

Componente do contêiner em Construtor de IU



Personalizando a grade do calendário em Espaço do expedidor com Construtor de IU

Mude ou adicione cores à grade do calendário para atualizar seu Espaço do expedidor exiba para que os expedidores possam ver facilmente quando os agentes estão disponíveis.

Em Espaço do expedidor, as cores padrão da grade do calendário são branco para mostrar que os agentes estão disponíveis e cinza que o agente está indisponível. Você pode personalizar essas cores.

A grade do calendário em Espaço do expedidoré criado usando uma propriedade chamada markspans. Mude a cor dos períodos de marcação para mudar a cor da grade do calendário. Para obter mais informações, consulte Configuração do UIB do calendário e role até a propriedade markspans.

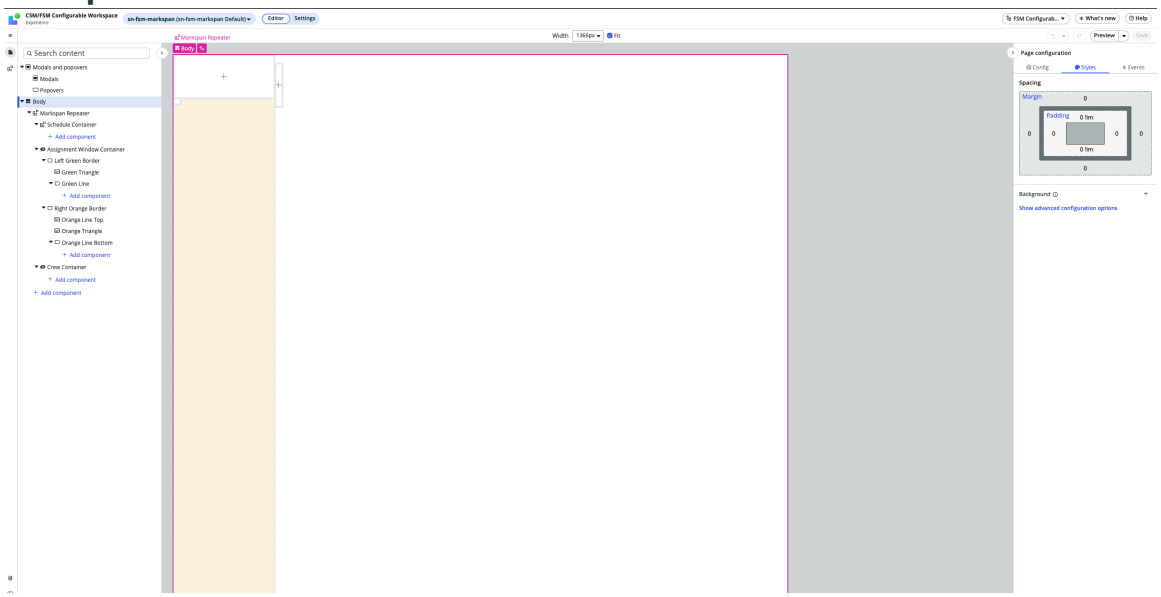
Importante:
Marcar períodos é a única propriedade na página Configuração do UIB do calendário compatível com Espaço do expedidor.

A imagem a seguir mostra um exemplo de markspans em Construtor de IU usados para definir a cor da grade do calendário em Espaço do expedidor.

Tradução automática

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

Markspans em Construtor de IU



Personalize os campos pop-over no calendário em Espaço do expedidor

Adicione ou remova os campos mostrados em Espaço do expedidor pop-vers para que informações mais relevantes sejam mais fáceis para os expedidores encontrarem.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Aviso:
Somente desenvolvedores com um alto nível de experiência usando JavaScript devem executar este procedimento.

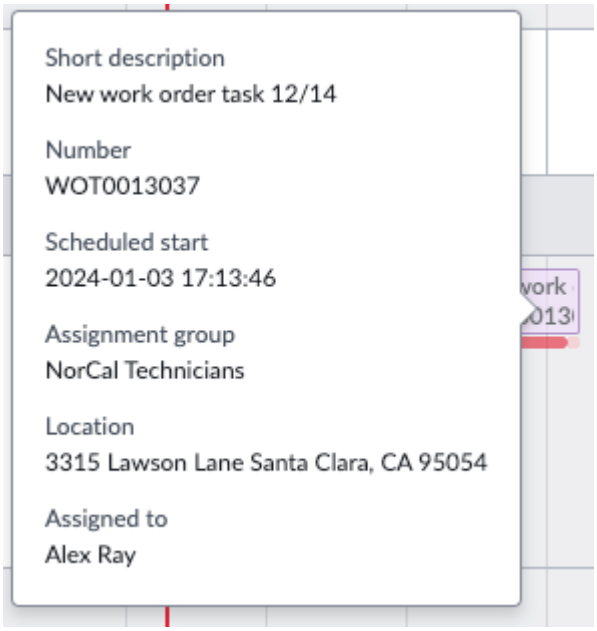
Usando JavaScript junto com inclusões de script, você pode mostrar valores diferentes das informações padrão mostradas na janela pop-up. Os campos padrão nas informações pop-over são:

- **Descrição resumida** : Uma descrição resumida da tarefa de ordem de serviço
- **Número** Número da tarefa de ordem de serviço
- **Início programado**
- . **Grupo de atribuição**
- **Local** : O local da tarefa de ordem de serviço

A imagem a seguir mostra que **Atribuído a.** o campo foi adicionado à janela pop-up para indicar a quem a tarefa de ordem de serviço está atribuída.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Encontre os valores dos campos que você deseja adicionar.
   a. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas**.
   b. Em **Pesquisa** , pesquise a tabela com o tipo de informação relevante.
      - Valores da tarefa de ordem de serviço: wm_task
      - Valores de programação: cmn_schedule_span
      - Valores de evento pessoal: sn_shift_planning_agent_schedule_request
   c. Abra a tabela relevante e copie o valor que você deseja exibir.
2. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Inclusões de script**.
3. Em **Pesquisa** campo, insira DispatcherWorkspaceCalendarBrokerImplSNC e abra o registro.
4. Role até ObCalendarEventTooltipDetails função.
5. Selecione e copie todo o ObCalendarEventTooltipDetails função.
6. Retornar a **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Inclusões de script**.
7. Em **Pesquisa** campo, insira DispatcherWorkspaceCalendarBrokerImpl e abra o registro.
8. Cole o. ObCalendarEventTooltipDetails em DispatcherWorkspaceCalendarBrokerImpl registre abaixo de onde diz //Adicionar/substituir personalizações aqui. .
9. Adicione ou remova os campos desejados.
10. Selecione e segure (ou clique com o botão direito do mouse) no cabeçalho da página e selecione **Salvar** .

Configurando filtros de recursos avançados para Espaço do expedidor

A filtragem avançada de recursos permite que administradores e expedidores criem e salvem seus próprios filtros para Espaço do expedidor. Isso permite que os expedidores personalizem sua exibição no Espaço do expedidor.

Tradução automática

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

Filtragem de recursos padrão

Por padrão, Espaço do expedidor permite que os expedidores filtrem o que veem com o painel lateral contextual. Os expedidores podem filtrar por agente, prestador de serviço ou habilidade. Para obter mais informações, consulte Filtro Espaço do expedidor exibições.

Filtragem avançada de recursos

A filtragem avançada de recursos permite que os expedidores criem sua própria exibição filtrada no Espaço do expedidor. Eles podem salvar a exibição filtrada para personalizar o que veem sempre que abrem Espaço do expedidor. Os expedidores também podem criar e salvar qualquer número de filtros para que possam reaplicar rapidamente qualquer exibição que precisem ver.

A filtragem avançada de recursos também permite que os administradores criem seu próprio filtro avançado e o apliquem Espaço do expedidor para todos os expedidores usarem.

A propriedade do sistema de filtro de recursos avançado

Ao habilitar a propriedade do sistema de filtro de recursos avançado, você ativa quatro exibições de banco de dados. Exibições de banco de dados são coleções de tabelas. Essas quatro exibições de banco de dados contêm tabelas com valores que os expedidores podem usar para criar seus filtros de recursos avançados. As quatro exibições de banco de dados são:

- exibição do banco de dados de configuração do filtro do agente
- exibição do banco de dados de configuração do filtro da equipe
- exibição de configuração do filtro de equipamento
- exibição da configuração do filtro do prestador

A propriedade do sistema de filtro de recursos avançado também ativa um controle que permite que os administradores criem qualquer filtro personalizado e o adicionem a. Espaço do expedidor para todos os expedidores usarem. Este controle é chamado de configuração de filtro de recursos.

A propriedade do sistema de calendário deve ser recolhida (`sn_fsm_disp_wrkspc.calendarCollapsedBehavior` habilitado para usar filtros de recursos avançados.

Exibições do banco de dados

As quatro exibições de banco de dados contêm uma lista de tabelas. Por padrão, os expedidores podem criar filtros avançados com base em:

- Nome de usuário ou habilidade do usuário no **Agentes** guia.
- Nome da equipe ou habilidade da equipe no **Equipes** guia.
- Categoria de equipamento ou tipo de recurso no **Equipamento** guia.
- Nome do prestador em **Prestador de serviços** guia.

Nota:
Em **Prestador de serviços** Guia O campo que você seleciona para filtrar um prestador de serviço é rotulado Grupo de atribuição, mesmo que você esteja filtrando por prestadores de serviço.

Tradução automática

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

Se você quiser que os expedidores possam usar mais valores para criar filtros avançados com, você deverá indicar quais valores nas tabelas estão disponíveis.

As tabelas serão diferentes se você tiver grupos de atribuição ou territórios configurados. Para obter uma lista das tabelas que contêm os valores que os administradores devem habilitar para os expedidores usarem para criar filtros de recursos, consulte Tabelas de filtro de recursos avançados

Estendendo tabelas

Os valores em todas as tabelas relacionadas a usuários ou equipes que fazem parte da sua implantação podem ser estendidos para Espaço do expedidor e usados para criar um filtro de recursos avançado. O processo é chamado de criação de exibições de banco de dados para emissão de relatórios.

⚠ Aviso:
Você deve ser um desenvolvedor profissional e um administrador do Service Now para configurar isso.

Para obter mais informações, consulte Working with database views for reporting .

Configuração do filtro de recursos

Os administradores podem criar filtros de recursos avançados para expedidores usando os valores disponíveis em Tabelas de filtro de recursos avançados. Quando um administrador cria um filtro de recursos avançado, o filtro de recursos fica disponível para todos os expedidores usarem no Espaço do expedidor.

Visão geral da configuração

As etapas para configurar filtros de recursos avançados são:

1. Propriedades instaladas com o Gestão de serviços de campo

   Habilite a propriedade do sistema de filtros de recursos avançados (sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.show_advanced_resource_filter).

2. (Opcional) Configurar opções de filtro de recursos

   Selecione os valores que estão disponíveis para os expedidores criarem filtros de recursos avançados com.

3. (Opcional) Crie um filtro de recursos avançado para expedidores

   Crie um filtro de recursos avançado para todos os expedidores usarem no Espaço do expedidor.

4. Filtragem avançada em Espaço do expedidor

   Expedidores podem criar e aplicar seus próprios filtros avançados.

Configurar opções de filtro de recursos

Os administradores podem configurar mais opções para os expedidores criarem filtros de recursos avançados com além das opções padrão.

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

Por padrão, os expedidores podem criar filtros avançados com base em:

- Nome de usuário ou habilidade do usuário no **Agentes** guia.
- Nome da equipe ou habilidade da equipe no **Equipes** guia.
- Categoria de equipamento ou tipo de recurso no **Equipamento** guia.
- Nome do prestador em **Prestador de serviços** guia.

> **Nota:**
> Em **Prestador de serviços** Guia O campo que você seleciona para filtrar um prestador de serviço é rotulado Grupo de atribuição, mesmo que você esteja filtrando por prestadores de serviço.

Você também pode estender qualquer tabela relacionada a usuários ou equipes e usar os campos dessas tabelas para criar filtros de recursos. Para obter mais informações, consulte Configurando filtros de recursos avançados para Espaço do expedidor.

Procedimento

1. Escolha uma das seguintes opções:
   - Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Configuração do Espaço do expedidor** > **Configuração de filtro do agente**.
   - Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Configuração do Espaço do expedidor** > **Configuração de filtro da equipe**.
   - Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Configuração do Espaço do expedidor** > **Configuração do filtro de equipamento**.
   - Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Configuração do Espaço do expedidor** > **Configuração de filtro de prestador de serviços**.
   - Se você estendeu uma tabela, navegue até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Configuração do Espaço do expedidor** e selecione a tabela estendida.
2. Selecione uma das tabelas.
   Para obter uma lista de tabelas, consulte Tabelas de filtro de recursos avançados.
3. Selecione **Novo**.
4. Selecione **Campo** que os expedidores poderão usar como o novo valor de pesquisa.
5. Selecione **Enviar**.

   Os expedidores agora podem criar filtros de recursos avançados usando o valor escolhido na etapa 4.

Crie um filtro de recursos avançado para expedidores

Crie um filtro de recursos avançado para que todos os expedidores possam usar o mesmo filtro no Espaço do expedidor.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando os administradores criam um filtro de recursos avançado para expedidores, eles aparecem no menu suspenso Filtro de recursos em Espaço do expedidor. Todos os filtros avançados criados por administradores aparecem em ordem alfabética na parte superior da

Tradução automática

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

lista de filtros de recursos. Os filtros criados pelo expedidor são mostrados abaixo da lista de filtros do administrador.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Configuração do Espaço do expedidor** > **Filtro de Recurso**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha os campos no formulário:
   - Nome: O nome do filtro que será mostrado em Espaço do expedidor.
   - Ativo: Se o filtro estiver ativo.
4. Selecione **Enviar**.
5. Selecione o nome do filtro que você acabou de criar.
6. Selecione **Novo**.
7. Preencha os campos no formulário.
8. Selecione **Enviar**.

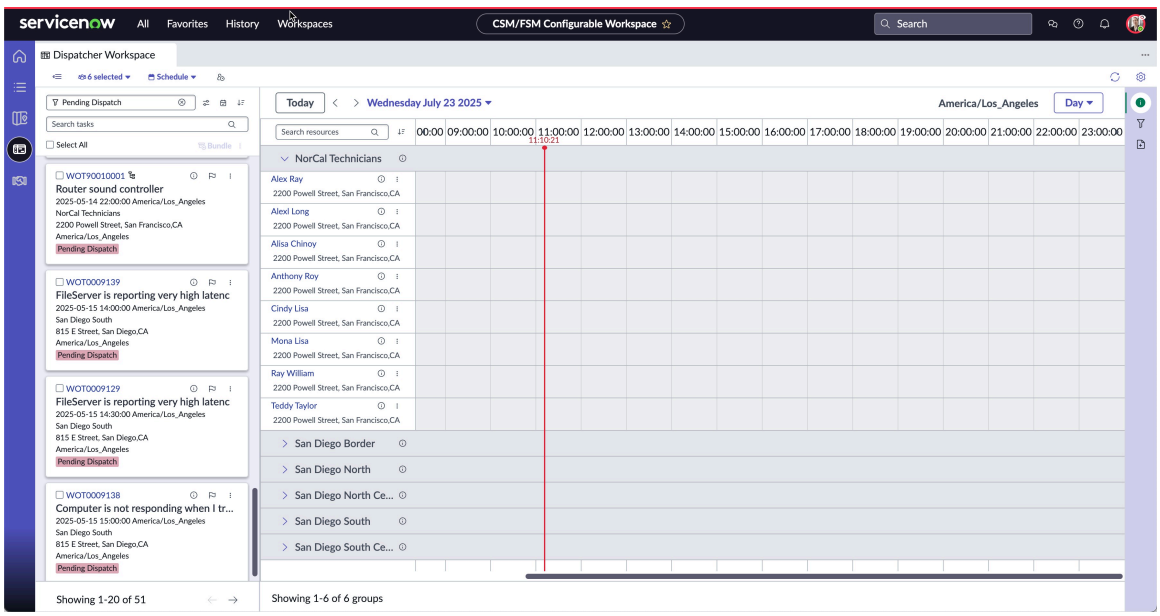
   O filtro é adicionado ao espaço do expedidor para os expedidores usarem.

Configurando o modo recolhido em Espaço do expedidor

Recolher grupos de atribuição ou territórios permite Espaço do expedidor para carregar mais rápido. Os administradores podem desabilitar a propriedade para ver todos os grupos de atribuição ou territórios de uma só vez, mas ao custo de tempos de carregamento mais altos.

Modo recolhido

Começando com Xanadu versão, grupos de atribuição e territórios são recolhidos por padrão. Se este for o comportamento que você deseja que os expedidores tenham, não há nada a fazer. O primeiro grupo de atribuição ou território no calendário é expandido, mas os grupos de atribuição ou territórios abaixo dele são recolhidos.

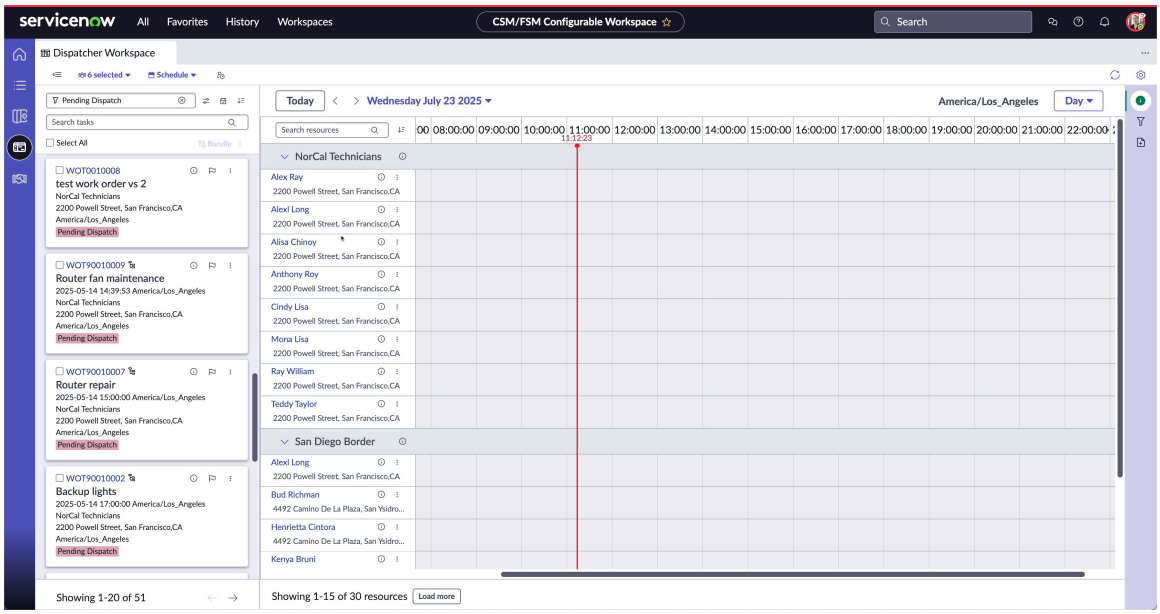


Tradução automática

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

Modo não recolhido

Você pode desabilitar o modo recolhido. X número de agentes que fazem parte de seus grupos de atribuição padrão ou territórios. Em que X é igual ao tamanho da página do calendário, que é controlado por esta propriedade do sistema: `sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.calendar_resources_page_size` . Os expedidores devem selecionar Carregar mais na parte inferior do calendário para ver mais agentes e grupos de atribuição ou territórios. Para usar o modo não recolhido e ver grupos de atribuição e territórios expandidos, você deve definir a propriedade `sn_fsm_disp_wrkspc.calendarCollapsedBehavior` falso.



Configurando Serviço de campo Console de Planejamento de território

Serviço de campo Planejamento de território identifica o território com melhor correspondência para uma tarefa de ordem de serviço com base nas condições que você definiu. Em seguida, você pode atribuir tarefas ao agente individual ou ao grupo mais bem posicionado para executar uma chamada de serviço com base nos territórios associados.

Como planejador de territórios, você tem a capacidade de configurar e utilizar territórios em Serviço de campo Console de Planejamento de território seguindo estas etapas.

Visão geral da configuração

As etapas para configurar o. Serviço de campo O Console de Planejamento de território é:

- Configurar uma sobreposição de mapa

  Configure sobreposições de mapa para exibir os itens de dados correspondentes no mapa do território.

- Configure os campos de território para que apareçam no console de Planejamento de território

  Personalize as informações exibidas para territórios no console de Planejamento de território configurando os campos do painel lateral contextual.

- Permita a identificação de territórios relevantes para uma ordem de serviço ou tarefa de ordem de serviço

  Crie regras e condições correspondentes para permitir a identificação dos territórios mais relevantes para ordens de serviço ou tarefas de ordem de serviço.

Tradução automática

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

Para obter mais informações sobre como ativar e configurar o planejamento de território, consulte Configurando Serviço de campo Planejamento de território.

Configurar uma sobreposição de mapa

Configure uma sobreposição de mapa para exibir seus itens de dados correspondentes no mapa de território.

As sobreposições de mapas permitem exibir itens de dados no contexto de um mapa de território. Ao configurar sobreposições, você pode visualizar pontos de dados como marcadores, formas ou mapas térmicos no mapa, fornecendo informações valiosas sobre a distribuição espacial.

Tipos de sobreposições de mapa

O oferece suporte a três tipos de itens de dados de sobreposição de mapa:

1. Camada de marcador: Representa itens de dados individuais com marcadores distintos no mapa. As camadas de marcador são úteis para identificar ativos, locais ou pontos de interesse específicos.
2. Camada de forma: Permite a criação de formas personalizadas, como polígonos ou linhas no mapa, o que é valioso para definir limites ou ilustrar rotas.
3. Mapa térmico: Fornece uma representação visual da densidade ou intensidade dos dados, ajudando a identificar áreas com concentrações mais altas.

Example: Crie uma sobreposição de camada de marcador para os agentes

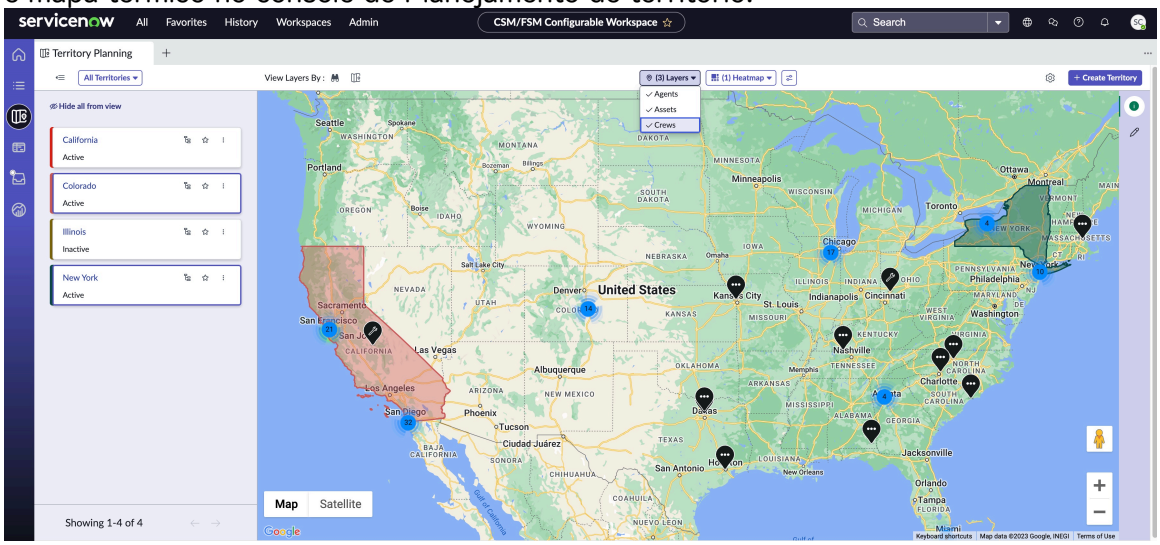
Para criar uma sobreposição de camada de marcador especificamente para agentes, faça o seguinte:

1. Adicione um item de dados de sobreposição de mapa para ativos vinculando a tabela do banco de dados Agentes.
2. Configure ícones de marcador de mapa para identificar visualmente um ou vários agentes no mapa.
3. Crie um conjunto de campos de janela de informações para configurar os campos exibidos no painel lateral contextual ao clicar em um marcador de mapa.
4. Crie uma definição de sobreposição para agentes vinculando o item de dados, os ícones de marcador de mapa e o conjunto de campos da janela de informações.
5. Vincule o grupo de agentes e a definição de sobreposição de agentes na tabela de uso do 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.

O snapshot a seguir exibe dados relacionados a várias camadas e mapa térmico no console de Planejamento de território.



Exibição e filtragem de dados

- Use o snapshot ou a exibição de mapa para obter informações sobre informações relevantes do território, incluindo agentes, equipes e tarefas de ordem de serviço em todos os territórios.
- Utilize opções de filtro de dados para restringir as informações exibidas com base na janela de exibição ou nos territórios.
  - Janela de exibição: Nesta exibição, marcadores individuais que representam cada agente são mostrados com destaque, fornecendo uma compreensão abrangente de sua distribuição espacial.
  - Território: Como alternativa, a exibição de dados baseada em território permite filtrar e exibir agentes especificamente associados a territórios selecionados, fornecendo uma análise focada da distribuição de agentes nessas áreas.

Seleção de sobreposição múltipla

Você pode gerenciar e controlar várias sobreposições de mapa. Alterne entre sobreposições para personalizar sua exibição e otimizar seu fluxo de trabalho de mapeamento.

Visão geral da configuração

As etapas para configurar uma sobreposição de mapa são:

- Crie uma sobreposição de camada de marcador

  Crie uma sobreposição de camada de marcador para especificar os itens de dados associados aos marcadores em um mapa. Você pode configurar marcadores para ativos, locais ou pontos de interesse.

- Crie uma sobreposição de camada de forma

  Crie uma camada de forma para criar formas personalizadas, como polígonos ou linhas, em um mapa. Este tipo de sobreposição é útil para definir limites, ilustrar rotas ou destacar áreas geográficas específicas de interesse.

- Crie um mapa térmico

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 mapa térmico para fornecer uma representação visual da densidade ou intensidade de dados em um mapa usando cores. Um mapa térmico pode ajudar você a identificar áreas com concentrações mais altas de dados, destacar pontos de destaque e encontrar padrões na distribuição de dados.

- Criar ícones de marcador de mapa

  Crie ícones de marcador de mapa personalizados para a sobreposição de tipo de marcador para identificar o item de dados selecionado como uma única entidade ou várias entidades no mesmo local no território.

- Criar conjunto de campos da janela de informações

  Conjunto de campos Criar janela de informações para recuperar os dados do campo do banco de dados e exibir em um cartão quando um marcador é clicado em um mapa.

- Crie uma definição de sobreposição de mapa

  Crie uma definição de sobreposição de mapa para vincular itens de dados, janelas de informações e ícones de marcador para uma representação visual clara no mapa. Isso permite que os usuários exibam e filtrem facilmente os dados do mapa.

- Grupo de sobreposição de link e definição de sobreposição

  Estabeleça um link entre o grupo de sobreposição e a definição de sobreposição na tabela de uso do grupo para garantir que a definição de sobreposição seja exibida no console de Planejamento de território.

Crie uma sobreposição de camada de marcador

Crie uma sobreposição de camada de marcador para especificar os itens de dados associados aos marcadores em um mapa. Você pode configurar marcadores para ativos, locais ou pontos de interesse.

Antes de Iniciar

Função necessária: Map_overlay_action_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Sobreposição de mapa** > **Itens de dados de sobreposição**.
2. Em **Mapear itens de dados de sobreposição** , selecione **Novo** .
3. No formulário, preencha os campos.

Mapear Item de Dados de Sobreposição

Campos	Descrição
Nome	Nome da sobreposição de mapa. Por exemplo, Ativos
Aplicação	Escopo da aplicação da camada do marcador.
Tipo	**Camada de marcador** .
Tabela	Tabela da qual você deseja recuperar os dados. Por exemplo, use a tabela "sys_user" para buscar dados relacionados aos 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.

Campos	Descrição
Avançado	Escolha criar uma camada de marcador usando um script personalizado ou preenchendo os campos predefinidos. ○ Para usar script personalizado: Marque esta caixa para utilizar seu próprio script para a sobreposição de mapa. Isso permite incorporar latitude, longitude e outros dados relevantes. ○ Para inserir detalhes manualmente: Deixe a caixa de seleção desmarcada para inserir manualmente os detalhes da condição, latitude, longitude e endereço.
Script	Personalize o script que se alinhe aos seus requisitos. O formato de saída a seguir serve como referência para a estrutura dos dados a serem usados no script. `[{ "displayValue": "Gina Frost", "sysId": "01e7632ad1c30110f8773afecccd7bc3", "latitude": 37.4076716, "longitude": -121.9613086, "address": "Santa Clara" }, { "displayValue": "Taylor Key", "sysId": "01e7632ad1c30110f8773afecccd7bd0", "latitude": 37.3323182, "longitude": -121.9745714, "address": "Santa Clara" }]`
Habilite a mudança de local no mapa	Selecione para habilitar a mudança de local do marcador no mapa.
Editar script	Personalize o script para atualizar o local da sobreposição de marcador ao arrastar marcadores de mapa. Este recurso foi projetado para camadas de marcador. Por exemplo, quando você arrasta um marcador de mapa que representa um agente para um novo local, o script é executado e atualiza o local no registro do agente.
Condição	Condição para filtrar os dados. Por exemplo, defina Ativo como verdadeiro para buscar somente ativos ativos. Este campo aparece quando **Avançado** o campo não está selecionado.

Tradução automática

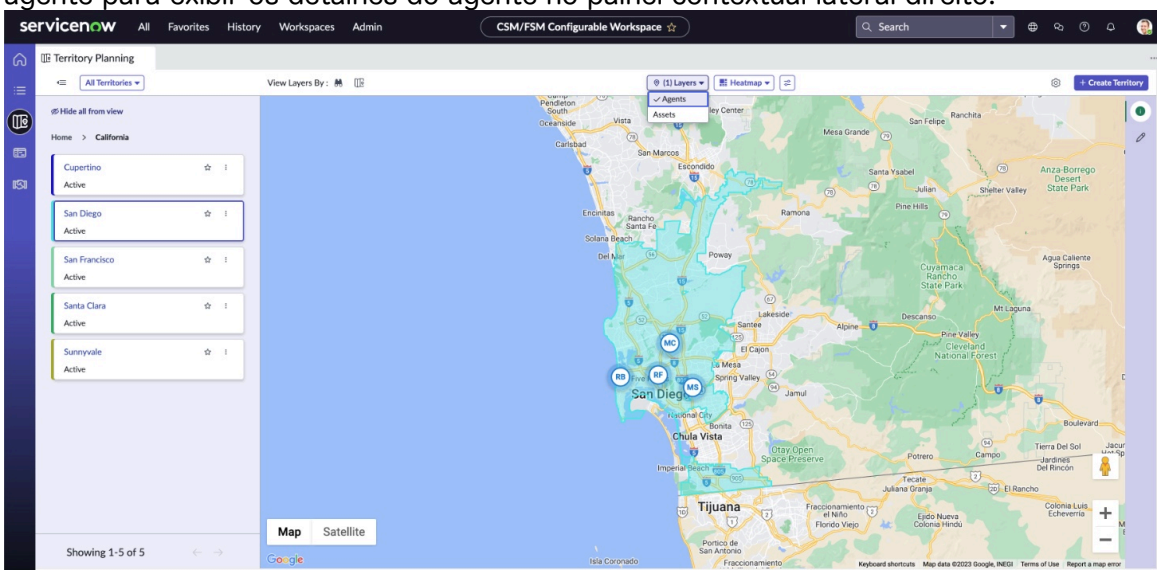
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Campos	Descrição
Latitude	Especifique a latitude do marcador. Por exemplo, latitude do local de um agente. Este campo aparece quando **Avançado** o campo não está selecionado.
Longitude	Especifique a longitude do marcador. Por exemplo, longitude do local de um agente. Este campo aparece quando **Avançado** o campo não está selecionado.
Endereço	Informações de endereço associadas ao marcador. Por exemplo, local de um agente. Este campo aparece quando **Avançado** o campo não está selecionado.

4. Adicione ícones de marcador de mapa para representar itens de dados individuais e indicar visualmente os pontos de dados subjacentes no mapa.
   Para obter mais informações, consulte Criar ícones de marcador de mapa.
5. Configure um conjunto de campos de janela de informações para determinar os campos que você deseja exibir em um cartão quando um ícone de marcador de mapa for selecionado.
   Para obter mais informações, consulte Criar conjunto de campos da janela de informações.
6. Crie uma definição de sobreposição de mapa para vincular a definição de sobreposição e o item de dados. Esta etapa estabelece a conexão entre a representação visual, como ícones de marcador, e o item de dados associado. Para obter mais informações, consulte Crie uma definição de sobreposição de mapa.
7. Vincule a definição de sobreposição de mapa criada e o grupo de sobreposição escolhido.
   Essa vinculação garante que a sobreposição seja organizada e gerenciada adequadamente no grupo de sobreposição especificado. Para obter mais informações, consulte Grupo de sobreposição de link e definição de sobreposição.
   A camada de marcador é criada.

Resultado

O snapshot a seguir ilustra um exemplo de camada de marcador que representa agentes no território de San Diego. Selecione o marcador de mapa de qualquer agente para exibir os detalhes do agente no painel contextual lateral direito.



Tradução automática

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

Crie uma sobreposição de camada de forma

Uma sobreposição de camada de forma permite criar formas personalizadas, como polígonos ou linhas, em um mapa. Este tipo de sobreposição é útil para definir limites, ilustrar rotas ou destacar áreas geográficas específicas de interesse.

Antes de Iniciar

Função necessária: Map_overlay_action_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Sobreposição de mapa** > **Itens de dados de sobreposição**.
2. Em **Mapear itens de dados de sobreposição** , selecione **Novo** .
3. No formulário, preencha os campos.

Mapear Item de Dados de Sobreposição

Campos	Descrição
Nome	Nome da sobreposição de mapa. Por exemplo, Segmentos lineares
Aplicação	Escopo da aplicação da camada de forma.
Tipo	**Camada de forma** .
Tabela	Tabela da qual você deseja recuperar os dados. Por exemplo, 'sn_eam_linear_segment'. **Nota:** Os segmentos lineares só podem ser acessados quando você ativa o plug-in Enterprise Asset Management (EAM).
Avançado	A caixa de seleção é marcada por padrão. Indica que um script é necessário para incluir latitude, longitude e outros dados relevantes para a sobreposição de camada de forma.
Script	Use o script de referência para empregar seu próprio script personalizado para a sobreposição de mapa. Isso permite incorporar latitude, longitude e outros dados relevantes. [{ "displayValue": "Created 2023-07-10 03:01:37", "sysId": "1708508093c0b51025bcba774dba106e", "geoJson": "{\"type\":\"FeatureCollection\", \"features\":[{\"type\":\"Feature\", \"geometry\":{\"type\":\"Polygon\", \"coordinates\": [[[110.41327466868162,-6.946524999819999],[110.41363733131837,-6.946524999819999],[110.41363733131837,-6.9468850001

Tradução automática

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

	8],[110.41327466868162,-6.94688500018],[110.41327466868162,-6.946524999819999]]]},\"properties\":{\"styles\":{\"fillColor\":\"#FF0000\",\"fillOpacity\":0.4,\"strokeWeight\":0,\"strokeColor\":\"#000000\"}}}]}"
	},
	{
	"displayValue": "Created 2023-07-10 03:06:44",
	"sysId": "1e3914c493c0b51025bcba774dba101d",
	"geoJson": "{\"type\":\"FeatureCollection\",\"features\":[{\"type\":\"Feature\",\"geometry\":{\"type\":\"Polygon\",\"coordinates\":[[[110.41258766868162,-6.946524999819999],[110.41295033131837,-6.946524999819999],[110.41295033131837,-6.946885000018],[110.41258766868162,-6.94688500018],[110.41258766868162,-6.946524999819999]]]},\"properties\":{\"styles\":{\"fillColor\":\"#FFC0CB\",\"fillOpacity\":0.4,\"strokeWeight\":0,\"strokeColor\":\"#000000\"}}}]}"
	}
	]

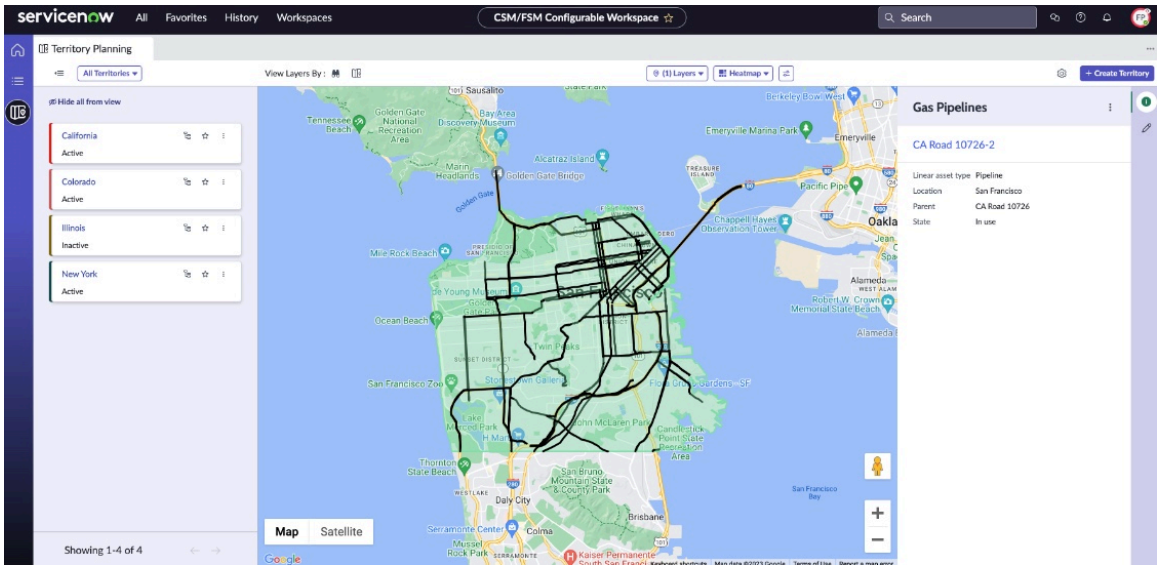
4. Configure um conjunto de campos de janela de informações para determinar os campos que você deseja exibir em um cartão quando um ícone de marcador de mapa for selecionado.
   Para obter mais informações, consulte Criar conjunto de campos da janela de informações.
5. Crie uma definição de sobreposição de mapa, você precisa vincular a definição de sobreposição e o item de dados.
   Esta etapa estabelece a conexão entre a representação visual da forma e o item de dados associado. Para obter mais informações, consulte Crie uma definição de sobreposição de mapa.
6. Vincule a definição de sobreposição de mapa criada e o grupo de sobreposição escolhido.
   Essa vinculação garante que a sobreposição seja organizada e gerenciada adequadamente no grupo de sobreposição especificado. Para obter mais informações, consulte Grupo de sobreposição de link e definição de sobreposição.
   A camada de forma é criada.

Resultado

O snapshot a seguir ilustra um exemplo de uma camada de forma que representa segmentos lineares do território de São Francisco. Selecione o segmento linear para exibir detalhes no painel contextual lateral direito.

Tradução automática

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



Crie um mapa térmico

Crie um mapa térmico para fornecer uma representação visual da densidade ou intensidade de dados em um mapa usando cores. Um mapa térmico pode ajudar você a identificar áreas com concentrações mais altas de dados, destacar pontos de destaque e encontrar padrões na distribuição de dados.

Antes de Iniciar

Função necessária: Map_overlay_action_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Sobreposição de mapa** > **Itens de dados de sobreposição**.
2. Em **Mapear itens de dados de sobreposição** , selecione **Novo** .
3. No formulário, preencha os campos.

Mapear Item de Dados de Sobreposição

Campos	Descrição
Nome	Nome da sobreposição de mapa. Por exemplo, Tarefas de ordem de serviço.
Aplicação	Escopo da aplicação do mapa térmico.
Tipo	Selecione **Mapa térmico** .
Tabela	Especifique a tabela da qual você deseja recuperar os dados. Por exemplo, use "wm_task" para buscar tarefas de ordem de serviço.
Avançado	Há duas maneiras de criar um mapa térmico: Usando um script personalizado ou preenchendo os campos predefinidos. ○ Para usar script personalizado: Marque esta caixa para usar seu próprio script para a sobreposição de mapa. Isso permite incorporar latitude, longitude e outros dados relevantes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	○ Para inserir detalhes manualmente: Deixe a caixa de seleção desmarcada para inserir os detalhes da condição, latitude, longitude e endereço.
Script	Personalize o script que se alinhe aos seus requisitos. O formato de saída a seguir serve como referência para a estrutura dos dados a serem usados no script. `[ { "weight": 4,(optional) "displayValue": "WOT0010017", "sysId": "0793bd6847c8b51046cd016c416d43c2", "latitude": 25.784294, "longitude": -80.322654 } ]`
Condição	Condição para filtrar os dados. Por exemplo, defina Ativo como verdadeiro para buscar somente tarefas de ordem de serviço ativas. Este campo aparece quando **Avançado** o campo não está selecionado.
Latitude	Especifique a latitude do mapa térmico. Por exemplo, latitude do local da tarefa de ordem de serviço. Este campo aparece quando **Avançado** o campo não está selecionado.
Longitude	Especifique a longitude do mapa térmico. Por exemplo, longitude do local da tarefa de ordem de serviço. Este campo aparece quando **Avançado** o campo não está selecionado.
Peso	Insira a ponderação do mapa térmico. Determina a intensidade de um ponto de dados no mapa térmico. Atribuir um peso mais alto a um ponto de dados faz com que ele apareça com mais destaque. Isso é útil para enfatizar pontos de dados específicos ou ao adicionar uma grande quantidade de dados em um único local para renderização mais rápida. Por exemplo, você pode ter o campo Prioridade na tarefa de ordem de serviço para mostrar o peso de um local específico. **Nota:** Este campo aparece somente para o mapa térmico e somente quando **Avançado** o campo não está selecionado.

4. **Opcional:** Mude o gradiente de cor da visualização usando o ponto de extensão Gradiente do mapa térmico (sn_cmn_mo.HeatmapGradient).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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, consulte Pontos de extensão na Gestão de serviços de campo.

5. **Opcional:** Mude o nível de opacidade e o raio que influenciam o ponto de dados no mapa térmico.
   Para obter mais informações, consulte Serviço de campo Propriedades do console de Planejamento de território.

6. Crie uma definição de sobreposição de mapa, vincule a definição de sobreposição e o item de dados.
   Esta etapa estabelece a conexão entre a representação visual do mapa térmico e o item de dados associado.
   Para obter mais informações, consulte Crie uma definição de sobreposição de mapa.

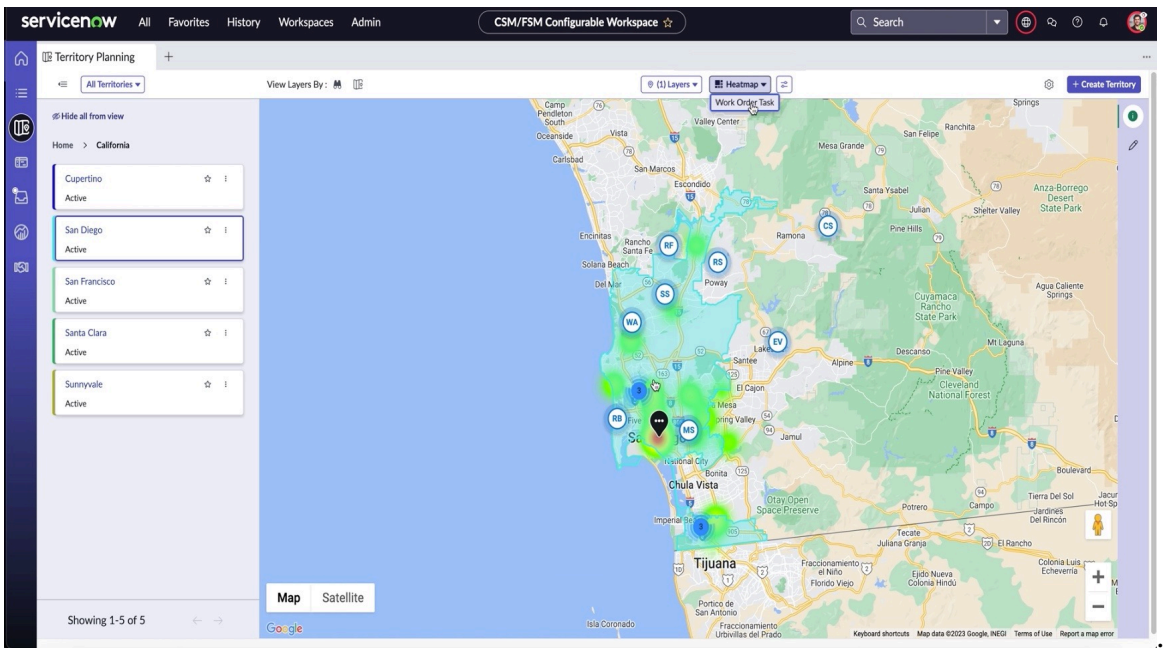
7. Vincule a definição de sobreposição de mapa criada e o grupo de sobreposição escolhido.
   Essa vinculação garante que a sobreposição seja organizada e gerenciada adequadamente no grupo de sobreposição especificado. Para obter mais informações, consulte Grupo de sobreposição de link e definição de sobreposição.

8. Selecione **Enviar**.
   O mapa térmico é criado.

Resultado

O exemplo a seguir mostra como os agentes são marcadores e um mapa térmico para tarefas de ordem de serviço. Os agentes são marcados no mapa e o mapa térmico mostra a intensidade da tarefa. Ele ajuda você a ver facilmente os locais dos agentes e a densidade das tarefas de ordem de serviço.

Ao usar essa abordagem combinada, você pode avaliar a distribuição espacial dos agentes e obter informações sobre a carga de trabalho com base na intensidade das tarefas de ordem de serviço. Selecione o marcador do mapa ou o mapa térmico para exibir os detalhes no painel lateral contextual direito.



Criar ícones de marcador de mapa

Crie ícones de marcador de mapa personalizados para a sobreposição de tipo de marcador.

Antes de Iniciar

Função necessária: Map_overlay_action_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar marcadores de mapa personalizados e usá-los na definição de sobreposição de mapa de camada de marcador. Os marcadores de mapa identificam o item

Tradução automática

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

de dados selecionado como entidade única ou várias entidades no mesmo local (latitude, longitude) no território. Por exemplo, crie ícones de marcador de mapa para representar um depósito único, vários depósitos ou uma combinação de vários depósitos e agentes em um local específico.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas** > **Ícone de sobreposição de mapa**.
2. Clique em **Mostrar formulário** .
   . **Ícone de sobreposição de mapa** a página é exibida.
3. No formulário, preencha os campos.

Ícone de sobreposição de mapa

Campos	Descrição
Nome	Nome do marcador do mapa.
Aplicação	Selecione **Global** para disponibilizar o ícone do marcador globalmente.
Ícone	Escolha um ícone apropriado para o marcador de mapa nas opções disponíveis.
Nível de exibição	Se vários ícones de marcador compartilharem as mesmas coordenadas, o ícone com o menor valor de nível de exibição aparecerá no mapa.
Ícone realçado	Selecione um ícone a ser exibido como um marcador realçado quando o usuário clicar nele.

4. Selecione **Enviar**.
   O ícone de marcador de mapa é criado.

O que Fazer Depois

Depois que os ícones de marcador de mapa forem criados, você poderá vinculá-los à definição de sobreposição para identificar os itens de dados como entidades únicas, várias entidades ou uma combinação no mesmo local no mapa. Para obter mais informações, consulte Crie uma definição de sobreposição de mapa.

Criar conjunto de campos da janela de informações

Conjunto de campos Criar janela de informações para recuperar os dados do campo do banco de dados e exibir em um cartão quando um marcador é clicado em um mapa.

Antes de Iniciar

Função necessária: Map_overlay_action_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas** > **Conjunto do campo da aplicação**
2. Clique em **Mostrar formulário** .
   . **Conjunto de campos da aplicação** a página é exibida.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

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

Conjunto do campo da aplicação

Campos	Descrição
Nome	Nome do conjunto de campos. Por exemplo, Depósito
Módulo	Gestão de serviços de campo
Tipo	Campos da tabela
Nome da tabela	Nome da tabela. Por exemplo, alm_depósito

4. Selecione **Enviar**.
   O conjunto de campos da aplicação é criado.
5. Clique em **Mostrar lista** .
6. Adicione itens ao conjunto de campos da aplicação.

   a. Selecione o conjunto de campos da aplicação.
   Por exemplo, Depósito.

   b. Clique em **Nova**.

   c. Selecione o nome do campo.
   Por exemplo, local.

   d. Em **Nome** campo, insira o nome do campo selecionado.
   Por exemplo, Local.

   e. Em **Pedido** campo, insira a ordem do campo a ser exibido ao clicar no marcador de mapa no mapa.

Resultado

O conjunto de campos da janela de informações é criado com o campo especificado. Os valores dos campos aparecem quando você clica em um marcador de mapa no mapa no painel contextual lateral direito.

O que Fazer Depois

Vincule os ícones do marcador de mapa à definição de sobreposição. Para obter mais informações, consulte Crie uma definição de sobreposição de mapa.

Crie uma definição de sobreposição de mapa

Crie uma definição de sobreposição de mapa vinculando os itens de dados de sobreposição de mapa, o conjunto de campos da janela de informações e os ícones de marcador (no caso de sobreposição de marcador). A definição de sobreposição aparece no mapa e é usada para exibir e filtrar os dados no mapa.

Antes de Iniciar

Função necessária: Map_overlay_action_admin

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Sobreposição de mapa** > **Definições de sobreposição**.
2. Em **Definições de sobreposição de mapa** , clique em **Novo** .
3. No formulário, preencha os campos.

Definição de sobreposição de mapa

Campos	Descrição
Nome	Nome da definição de sobreposição de mapa. Por exemplo, Depósito.
Aplicação	Global
Ativo	Selecione para exibir a definição de sobreposição no mapa.
Item de dados	Contém metadados para sobreposições. Por exemplo, dados relacionados ao depósito. Para obter mais informações, consulte Crie uma sobreposição de camada de marcador.
Conjunto de ícone único	Ícone de marcador de mapa para identificar o item de dados selecionado como uma única entidade. Por exemplo, se houver um único depósito em um local específico, o ícone de marcador de conjunto de ícones único indicará que há apenas um único depósito. **Nota:** Aparece somente quando o item de dados selecionado é do tipo camada de marcador.
Conjunto de campos da janela de informações	Selecione um conjunto de campos ou crie um novo conjunto de campos configurando os valores de campo para que apareçam no painel contextual direito ao clicar no item de sobreposição. Para obter mais informações, consulte Criar conjunto de campos da janela de informações. **Nota:** Aparece somente quando o item de dados selecionado é do tipo marcador ou camada de forma.
Conjunto do ícone colocalizado	Ícone de marcador de mapa para identificar o item de dados selecionado como várias entidades. Por exemplo, se houver vários depósitos em um local específico, o marcador de conjunto de ícones colocados aparecerá para indicar que há vários depósitos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	Nota: Aparece somente quando o item de dados selecionado é do tipo marcador.

4. Selecione **Enviar**.

Resultado
A definição de sobreposição de mapa é criada.

O que Fazer Depois
Grupo de sobreposição de link e definição de sobreposição

Grupo de sobreposição de link e definição de sobreposição

Estabeleça um link entre o grupo de sobreposição e a definição de sobreposição na tabela de uso do grupo. Isso ajuda a definição de sobreposição a aparecer no console de Planejamento de território.

Antes de Iniciar
Função necessária: Map_overlay_action_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode vincular o grupo de sobreposição e a definição de sobreposição a qualquer um dos seguintes grupos de sobreposição com base em onde você deseja exibir a definição de sobreposição.

- **Sobreposições de território do FSM por território** exibe a definição de sobreposição com base no território.
- **Sobreposições de território do FSM por janela de exibição** exibe a definição de sobreposição com base na porta de exibição.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas** > **Uso do grupo de sobreposição de mapa**.
2. Clique em **Mostrar lista** .
   . **Usos do grupo de sobreposição de mapa** a página é exibida.
3. Clique em **Nova**.
4. No formulário, preencha os campos.

Mapear Item de Dados de Sobreposição

Campos	Descrição
Grupo	Selecione o grupo de sobreposição.
Aplicação	Global
Sobreposição	Selecione a definição de sobreposição de mapa. Para obter mais informações, consulte Crie uma definição de sobreposição de mapa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Ativo	Marque a caixa de seleção para garantir que a definição de sobreposição apareça no mapa.
Ordem	Ordem das sobreposições a serem exibidas no mapa.

Resultado
A definição de sobreposição aparece na porta de exibição ou no território com base no uso do grupo vinculado.

Configure os campos de território para que apareçam no console de Planejamento de território

Personalize as informações exibidas para territórios no console de Planejamento de território configurando os campos do painel lateral contextual. Isso melhora a eficiência do planejamento com dados personalizados, ajudando a tomar decisões informadas.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode configurar campos predefinidos e calculados para territórios.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **app_cmn_field_set.list.do**.
   A lista de conjuntos de campos predefinidos da aplicação é exibida.
2. Para configurar campos predefinidos, selecione **Campos do formulário Território do FSM** .
   a. Revise a lista de campos disponíveis, como atribuição primária, território, ativo, classificação, cor, e geografia.
   b. Para exibir um campo no console de Planejamento de território, defina **Padrão de exibição** campo para **verdadeiro** .
   c. Organize a ordem em que os campos aparecem no console inserindo valores em **Pedido** coluna.
3. Para configurar campos calculados, selecione **Campos calculados do formulário Território do FSM** .
   a. Navegue até a seção Campos calculados, que inclui o número de secundários, grupos de qualificação, grupos expedidos, grupos de atribuição e intervalo de KPIs.
   b. Para exibir um campo no console de Planejamento de território, defina **Padrão de exibição** campo para **verdadeiro** .
   c. Organize a ordem em que os campos aparecem no console inserindo valores em **Pedido** coluna.

Resultado
Os campos configurados aparecem no console de Planejamento de território. Para exibir as mudanças, faça login como planejador de território e navegue até o console. Para obter mais informações, consulte Exiba informações do território no painel lateral contextual.

Permita a identificação de territórios relevantes para uma ordem de serviço ou tarefa de ordem de serviço

Permita a identificação dos territórios mais relevantes para ordens de serviço ou tarefas de ordem de serviço definindo regras e condições correspondentes.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

Tradução automática

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

. Serviço de campo A configuração de Planejamento de território permite a filtragem dos territórios mais qualificados para uma ordem de serviço ou tarefa de ordem de serviço. Esta configuração é armazenada em uma regra de correspondência baseada em *`Selection criteria`*tipo de correspondência.

A configuração padrão usa *`Field Service Territory Planning: Get eligible territories for Work Orders`*e. *`Field Service Territory Planning: Get eligible territories for Work Order Tasks`*regras de correspondência, que usam os seguintes critérios de correspondência:

- Corresponder ao território do local da tarefa
- Filtrar com base nas condições do território

Você também pode usar regras de correspondência para atribuição automática se criar uma regra de atribuição.

Crie condições para poder filtrar e identificar o território mais relevante para ordens de serviço ou tarefas de ordem de serviço.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Planejamento de territórios** > **Console de Planejamento de território**.
2. No painel Territórios, selecione um território na lista Procurar tudo.
3. Selecione **Ações** ícone (⋮ no cartão de território e selecione **Exibir detalhes** .
4. Selecione **Mais** e selecione **Condições do território** .
5. Selecione **Novo**.
6. No formulário, preencha os campos.

Formulário Condição do território

Campo	Descrição
Território	Nome do território. Este campo é definido automaticamente para o território selecionado.
Origem do modelo de território	Nome da origem para a qual você deseja filtrar o território, seja uma ordem de serviço ou tarefa de ordem de serviço.
Nome da tabela	A tabela Tarefa de ordem de serviço [wm_task] ou Ordem de serviço [wm_order]. Este campo é definido automaticamente com base no valor selecionado em **Origem do modelo de território** campo.

7. Adicionar condições 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.

a. Em **Condição** campo, selecione **Definir condições** .

b. Crie a condição.
Por exemplo, **[Estado] [is] [Pending Dispatch] E [Ativo] [is] [true]** .

c. **Opcional:** Selecione uma alternativa OU condição selecionando **Novo conjunto de condições** e adicionando as condições.

d. Selecione **"Set[Definir]"** .

8. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado

As condições para ajudar a determinar os territórios com melhor correspondência para uma ordem de serviço ou tarefa de ordem de serviço são definidas.

Configurando Serviço de campo em CSM Espaço do agente

Ativar Serviço de campo em CSM Espaço do agente e configure funções para executar as tarefas.

Importante:
Começando com Vancouver O Espaço do agente legado do FSM está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. O Espaço configurável da Gestão de serviços de campo [com.snc.uib.fsm_agent_workspace] fornece a experiência mais recente para essa funcionalidade. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Ativando o Espaço do agente

Ative os seguintes plug-ins:

- Atendimento ao cliente com plug-in Gestão de serviços de campo [com.snc.csm_fsm_integration] para habilitar informações de conta, contato, parceiro, contato do parceiro e consumidor do Atendimento ao cliente para a Gestão de serviços de campo.
- Plug-in Gestão de serviços de campo (com.snc.work_management) para fornecer suporte para programação e gerenciamento de tarefas de trabalho no local.
- FSM Agent Workspace (com.snc.agent_workspace.fsm) é ativado quando você habilita o plug-in Gestão de serviços de campo (com.snc.work_management) ou o plug-in Atendimento ao cliente com Gestão de serviços de campo [com.snc.csm_fsm_integration].

Funções usadas no Espaço do agente para FSM

Funções do Espaço do agente

Função	Descrição	Contém funções
Administrador [admin]	Atualize as funções da Gestão de serviços de campo para o Espaço 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.

Funções do Espaço do agente

Função	Descrição	Contém funções
Agente de atendimento ao cliente [sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent]	• Criar ordens de serviço a partir do caso. • Exibir e aplicar modelo em uma ordem de serviço. • Mover uma ordem de serviço de **Rascunho** estado para **Pronto para aprovação** , **Pronto para qualificação** e **Pronto para Expedição** com base no fluxo de estado existente e nas regras sm_config. • Agende um compromisso em uma ordem de serviço.	• conhecimento • sn_fsm_servicedesk_agent • template_editor • chat_admin • sn_customerservice.deescalation_request somente para [sn_customerservice_agent] • sn_templated_snip.template_snippet_read • sn_shn.editor • timecard_user para [sn_customerservice_agent] • sn_esm_agent
Agente do local [sn_customerservice.svc_location_agent]	Crie e gerencie ordens de serviço criadas a partir de casos para contatos e consumidores em sua organização de serviço. Em integração com a Gestão de serviços de campo: • Exibir e aplicar modelo em uma ordem de serviço. • Mover uma ordem de serviço de **Rascunho** estado para **Pronto para aprovação** , **Pronto para qualificação** e **Pronto para Expedição** com base no fluxo de estado existente e nas regras sm_config. • Agende um compromisso em uma ordem de serviço.	• sn_fsm_servicedesk_agent • sn_esm_location_agent
Agente do consumidor do local [sn_customerservice.svc_location_consumer_agent]	Crie e gerencie ordens de serviço criadas a partir de casos para contatos e consumidores em sua organização de serviço. Em integração com a Gestão de serviços de campo: • Exibir e aplicar modelo em uma ordem de serviço. • Mover uma ordem de serviço de **Rascunho** estado para **Pronto para aprovação** , **Pronto para qualificação** e **Pronto para Expedição** com base no fluxo de estado	• sn_fsm_servicedesk_agent • sn_esm_location_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.

Funções do Espaço do agente

Função	Descrição	Contém funções
	existente e nas regras sm_config. • Agende um compromisso em uma ordem de serviço.	
Gerente do local [sn_customerservice.svc_location_manager]	Crie e gerencie ordens de serviço criadas a partir de casos para contatos e consumidores que pertencem às organizações de serviço em sua hierarquia. Em integração com a Gestão de serviços de campo: • Exibir e aplicar modelo em uma ordem de serviço. • Mover uma ordem de serviço de **Rascunho** estado para **Pronto para aprovação** , **Pronto para qualificação** e **Pronto para Expedição** com base no fluxo de estado existente e nas regras sm_config. • Agende um compromisso em uma ordem de serviço.	• sn_fsm_servicedesk_agent • sn_customerservice.svc_location_agent • email_client_quick_message_author • sn_templated_snip.template_snippet_writ • sn_shn.admin • approver_user • sn_publications.approvador • sn_customerservice.svc_location_consum
Agente de relacionamento [sn_customerservice.relationship_agent]	Restringe o acesso de um agente a casos de contas, contatos, consumidores e residências com os quais ele tem um relacionamento com o gerente de relacionamento e o gerente de conta. Em integração com a Gestão de serviços de campo: • Exibir e aplicar modelo em uma ordem de serviço. • Mover uma ordem de serviço de **Rascunho** estado para **Pronto para aprovação** , **Pronto para qualificação** e **Pronto para Expedição** com base no fluxo de estado existente e nas regras sm_config. • Agende um compromisso em uma ordem de serviço.	• agent_workspace_user • sn_fsm_servicedesk_agent • snc_internal • sn_shn.editor • email_composer

Anotações:

Tradução automática

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

- Quando um caso é criado, a organização de serviço no caso é a organização de serviço do usuário que cria o caso.
- Quando um caso é atribuído a um agente, a organização de serviço no caso é atualizada para a organização de serviço do agente atribuído.

Configurando a força de trabalho

Configure a força de trabalho para exibir cronogramas do agente, criar eventos pessoais e exibir tarefas em um mapa.

O Espaço configurável do CSM/FSM inclui a força de trabalho, que é um espaço centralizado para ferramentas essenciais, como Calendário da equipe, Mapa e Mapa do histórico do local do agente. Esta integração permite o acesso e a gestão de cronogramas da equipe, dados geográficos e movimentos históricos do agente, tudo a partir de um único local.

Você pode configurar o calendário da equipe para selecionar quais tipos de evento estão visíveis. Você também pode permitir que os usuários alternem entre a exibição de grupo de atribuição e a exibição de território. Além disso, você pode melhorar a visibilidade dos cronogramas dos membros da equipe em um calendário de grupo. Ao habilitar a visibilidade do calendário da equipe, eles tornam esses cronogramas acessíveis para seu próprio grupo e para outros grupos.

Para habilitar a exibição de território, você deve Configurar o Planejamento de território de serviço de campo . Os gerentes precisam da função wm_manager para exibir cronogramas na força de trabalho. Cada território deve ser atribuído a um gerente. Para obter mais informações sobre como atribuir territórios a gerentes, consulte Gerenciar territórios e agentes no console de Planejamento de território.

Quando Otimização da força de trabalho para serviço de campo Está ativo, você pode nomear gerentes adicionais para seus grupos de atribuição para permitir que eles acessem a força de trabalho. Isso garante que mais líderes de equipe possam gerenciar e otimizar com eficácia as atividades da força de trabalho. Para obter mais informações sobre como adicionar gerentes adicionais, consulte Atribua gerentes adicionais a grupos de usuários quando Otimização da força de trabalho para serviço de campo instalado.

Visão geral da configuração

As etapas para configurar a força de trabalho são:

- Configure os tipos de evento para aparecer no calendário da equipe na força de trabalho

  Personalize o calendário da equipe configurando quais tipos de evento serão exibidos.

- Defina as propriedades do sistema da força de trabalho

  Modifique a configuração da força de trabalho definindo propriedades do sistema para habilitar a visibilidade das exibições de grupo e território.

- Configure a visibilidade do calendário da equipe para membros do grupo

  Aumente a visibilidade do calendário da equipe para permitir que as equipes coordenem melhor reuniões, eventos e tarefas.

- Configure a exibição de território para permitir que os usuários vejam os cronogramas de outros membros

  Permita que os usuários alternem entre a exibição de grupos de atribuição e territórios na força 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.

Configure os tipos de evento para aparecer no calendário da equipe na força de trabalho

Personalize o calendário da equipe configurando quais tipos de evento serão exibidos. Esse controle garante que somente eventos relevantes apareçam, adaptados especificamente às necessidades da equipe.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

https://player.vimeo.com/video/1037879349?h=96dd55b1b2&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agenda do agente** > **Configuração de evento**
2. Revise a lista de tipos de evento.
   - Compromisso: Compromisso
   - Evento - Excluído
   - Evento - Reunião
   - Evento - Outro
   - Evento - Telefone
   - Evento - folga
   - Tarefas de ordem de serviço
   - Programação de trabalho
3. Defina **Ativo** campo para o evento **verdadeiro** Para exibi-lo no calendário da equipe.
   Os usuários podem alternar os eventos selecionados para exibir no calendário da equipe na força de trabalho.

Tópicos relacionados

Gerenciar agentes e tarefas da força de trabalho

Configure a visibilidade do evento na força de trabalho quando Otimização da força de trabalho para serviço de campo instalado

Permita que os usuários controlem a visibilidade de eventos e tarefas de ordem de serviço que aparecem na guia Calendários quando Otimização da força de trabalho para serviço de campo habilitado.

Antes de Iniciar

Configure a visibilidade do evento na força de trabalho quando Otimização da força de trabalho para serviço de campo instalado

Função necessária: wm_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Administração** > **Configuração**.
2. Selecione **Atribuição** guia.
3. Na seção Programação, alterne **Habilite a Programação de turno para FSM para determinar a disponibilidade** propriedade.
4. Selecione **Save** (Salvar).

Tradução automática

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

5. Navegar até **Tudo** > **Agenda do agente** > **Configuração de evento**.
6. Revise a lista de tipos de evento.
   Quando Otimização da força de trabalho para serviço de campo instalado, as opções por padrão são:
   - Compromissos
   - Tarefas de caso
   - Tarefas de ordem de serviço
7. Defina **Ativo** campo para o evento **verdadeiro** Para exibi-lo no calendário da equipe.
   Os usuários podem alternar os eventos selecionados para exibir no calendário da equipe na força de trabalho.
8. **Opcional:** Ajuste as condições de filtro padrão para o tipo de evento selecionado.
   a. Selecione o nome do tipo de evento para abrir o registro.
   b. Atualize as condições do filtro.
   c. Selecione **Atualizar**.

Nota:
Para garantir que o tipo de evento apareça no calendário da equipe, certifique-se de que os campos Usuário, Data de início e Data de término estejam preenchidos.

Tópicos relacionados

Exiba eventos no calendário da equipe na força de trabalho quando Otimização da força de trabalho para serviço de campo instalado

Propriedades do sistema da força de trabalho

Modifique a configuração da força de trabalho definindo propriedades do sistema para habilitar a visibilidade das exibições de grupo e território.

Propriedades do sistema da força de trabalho

Propriedade	Descrição
team_calendar.enable_for_grpmember	Habilita a visibilidade do calendário da equipe. • Tipo: Verdadeiro/falso • Padrão: falso • Local: **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Todas as Propriedades**
sn_fsm_disp_wrkspc.workforce.enable_for_territory_member	Habilita a exibição do técnico de território. Expande a visibilidade para cronogramas de outros membros. • Tipo: Verdadeiro/falso • Padrão: falso • Local: **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Todas as Propriedades**

Configure a visibilidade do calendário da equipe para membros do grupo

Aumente a visibilidade do calendário da equipe para permitir que as equipes coordenem melhor reuniões, eventos e 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.

Antes de Iniciar

. **team_calendar.enable_for_grpmember** a propriedade do sistema deve estar habilitada.

Função necessária: wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O calendário da equipe inclui uma lista dos membros em um grupo de atribuição e seus cronogramas atuais. Você tem a capacidade de expandir a visibilidade das cronogramas dos membros da equipe, tornando-a acessível para o próprio grupo e outros grupos. Conclua a tarefa a seguir para habilitar a visibilidade do grupo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de Usuários** > **Grupos**.
2. Selecione **Tipo** campo no registro do grupo ao qual você deseja adicionar visibilidade do calendário.

   Se você não vir **Tipo** , clique no ícone de engrenagem para configurar o formulário e adicionar este campo.

3. Adicione o tipo de grupo.
   A função "sn_shift_planning.agent" é necessária para que a programação de um agente fique visível no calendário da equipe na força de trabalho.
4. Selecione **Save** (Salvar).

Tópicos relacionados

Propriedades do sistema da força de trabalho

Gerenciar agentes e tarefas da força de trabalho

Configure a exibição de território para permitir que os usuários vejam os cronogramas de outros membros

Permita que os usuários alternem entre a exibição de grupos de atribuição e territórios na força de trabalho.

Antes de Iniciar

Um administrador deve Configurar o Planejamento de território de serviço de campo .

Função necessária: wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Habilite a exibição de território definindo o tipo de visibilidade do técnico para permitir que os usuários da força de trabalho vejam os cronogramas de outros membros na exibição de território.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Planejamento de territórios** > **Território**.
2. Selecione **Tipo de visibilidade do técnico** campo no registro do grupo ao qual você deseja adicionar visibilidade do território.

   Se você não vir **Tipo** , clique no ícone de engrenagem para configurar o formulário e adicionar este campo.

3. Escolha o tipo de visibilidade.

Tradução automática

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

Tópicos relacionados

Configurando Serviço de campo Planejamento de território

Propriedades do sistema da força de trabalho

Gerenciar agentes e tarefas da força de trabalho

Configurar um método de programação de serviço de campo

Em Gestão de serviços de campo um método de programação é o processo usado para atribuir tarefas a técnicos de campo. Como administrador, você pode escolher o método de programação que melhor atende às necessidades da sua organização.

Visão geral da configuração

1. Escolha e configure um método de programação. Consulte a tabela a seguir para entender cada método de programação.

Métodos de agendamento

Método de programação	Principais recursos
Otimização da programação	A Otimização de programação tem como objetivo a eficiência global, minimizando o tempo de condução, balanceando cargas de trabalho etc. Mecanismo proativo e holístico baseado em políticas que tira um snapshot de todas as tarefas atribuídas e pendentes em todos os agentes, analisando várias possibilidades de atribuição de tarefa. Ele é executado a cada 15 minutos ou pode ser acionado sob demanda no Espaço do expedidor. Considera todas as tarefas atribuídas e pendentes em todos os agentes, analisando várias possibilidades de atribuição de tarefa. Você também pode usar a Otimização intradiária para reotimizar cronogramas em tempo real com base nas condições de mudança. Útil quando tarefas são canceladas, atrasadas ou novas tarefas entram. Por exemplo: Um provedor de serviços de cabo lida com cancelamentos de última hora e novas instalações.
Agendamento dinâmico	O Agendamento dinâmico atribui tarefas conforme elas chegam, verificando a disponibilidade dos cronogramas do agente. Examina cada tarefa de entrada individualmente. Se não houver tempo livre, ele troca tarefas menos importantes. É uma abordagem rápida, tarefa por 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.

Método de programação	Principais recursos
	O Agendamento dinâmico pode ser definido para ser executado automaticamente em um intervalo ou manualmente usando a opção Atribuição automática. Ele funciona com base em critérios definidos, como habilidades e localização. É ótimo para tarefas rotineiras e pode ser ajustado quando as coisas mudam, como quando um técnico não está disponível devido a férias ou doença.
Programação manual	Método de arrastar e soltar. Adequado para equipes pequenas com tarefas limitadas, mas sujeitas a erros
Recomendações inteligentes de tarefa	Recomenda tarefas para preencher lacunas na programação do agente. Maximiza a produtividade do agente utilizando o tempo disponível. Quando a Recomendação de tarefa inteligente é invocada no Espaço do expedidor, qualquer tempo livre que os agentes têm entre tarefas e eventos é exibido como espaço em branco no calendário do agente. Recomenda as melhores tarefas disponíveis para preencher essas lacunas na programação. Este recurso está disponível para expedidores no Espaço do expedidor e para agentes de campo no ServiceNow® Aplicação para celular do agente
Otimização de Rota	A Otimização de rotas se concentra exclusivamente em minimizar o tempo de viagem de um único agente. Ele não considera a troca de tarefas entre agentes. No entanto, a Otimização de programação analisa a programação inteira e considera a troca de tarefas entre agentes para tornar tudo mais eficiente. A Otimização de rotas é centrada no agente e tem como objetivo reduzir o tempo de viagem de agentes individuais.

2. Dependendo do método de programação selecionado, você pode optar por configurar os seguintes recursos adicionais de programação e expedição.

Capacidades adicionais de programação e expedição

Gestão de capacidade	Otimize cargas de trabalho e evite indisponibilidades de serviço por meio de regras de capacidade inteligentes. A Gestão de capacidade e reservas permite que os gerentes de serviço de campo otimizem a distribuição de carga de trabalho entre agentes e prestadores de serviços. Isso é feito por meio de regras de capacidade inteligentes, 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.

	priorizam tarefas e impedem a indisponibilidade de serviço devido à sobrecarga. No setor de saúde, um hospital pode reservar 30% da capacidade de seus técnicos para reparos de equipamentos de emergência, garantindo que máquinas cruciais, como os ventiladores, estejam sempre operacionais.
Operações da equipe	As Operações da equipe de serviço de campo simplificam o processo de programação, permitindo a criação de equipes dedicadas de agentes de serviço de campo. As equipes podem ser atribuídas repetidamente a tarefas recorrentes por um período de tempo definido, melhorando a eficiência operacional. O líder da equipe pode documentar facilmente as contribuições de cada membro por meio de um aplicativo para celular. No setor de serviços públicos, uma tarefa mensal recorrente para inspecionar e manter linhas de energia pode ser atribuída à mesma equipe. Isso garante familiaridade com o equipamento e terreno, melhorando a qualidade e eficiência do trabalho.
Programação de equipamento/recurso	Oferece recursos como categorização de equipamentos, calendários de disponibilidade e rastreamento móvel para status do equipamento. Isso garante que as equipes tenham as ferramentas certas para o trabalho e que o uso do equipamento seja gerenciado com eficiência. Na indústria da construção, os gerentes de projeto podem atribuir equipamentos especializados, como guindastes ou escavadeiras, a equipes específicas. Eles também podem configurar calendários de disponibilidade para evitar reservas duplicadas, maximizando a utilização do equipamento.
Agendamentos	Com o recurso de reserva de compromisso, os clientes podem exibir janelas de compromisso disponíveis, fazer uma seleção e agendar um compromisso de serviço no portal de serviços. Os agentes e expedidores também podem reservar compromissos em nome dos clientes. Reservar um compromisso cria uma ordem de serviço e uma ou mais tarefas de ordem de serviço, dependendo do tipo de serviço. Os compromissos agendados podem ser reagendados e cancelados dentro das restrições de tempo identificadas na configuração.
Gestão do prestador de serviço	A Gestão de prestadores de serviço de campo facilita a terceirização de tarefas de ordem de serviço, integrando perfeitamente empresas de prestadores de serviços terceirizados ao seu fluxo de trabalho da ServiceNow. Este recurso permite a atribuição dinâmica com base em uma variedade de critérios, incluindo conjuntos de habilidades e áreas de cobertura. Os gerentes de prestadores de serviços podem revisar, aceitar ou rejeitar tarefas por meio de um Portal de prestadores de serviços dedicado. Por exemplo, no varejo, durante períodos de 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.

	tráfego, como feriados, uma loja pode terceirizar tarefas de gestão de inventário para grupos externos. Se as equipes internas já estiverem na capacidade, o sistema poderá rotear automaticamente as tarefas para os prestadores de serviço disponíveis, garantindo que os SLAs sejam atendidos de forma consistente.
Agrupamento de tarefas	O agrupamento dinâmico de tarefas permite que os administradores criem políticas e regras personalizadas que agrupam tarefas automaticamente, aumentando a eficiência do FSM. Automatize agrupamentos de tarefas por meio de políticas personalizadas para aumentar a eficiência. Ideal para operações de grande escala, por exemplo, gestão de resíduos, em que o cluster de tarefas pode impulsionar a eficiência operacional.
Configuração da programação de vários dias	O Agendamento de tarefas de vários dias do serviço de campo permite que os expedidores programem tarefas que se estendem por vários dias, acomodando as complexidades de tarefas que não podem ser encerradas em um único turno de trabalho. O sistema considera a disponibilidade do agente, as horas de trabalho e até mesmo os intervalos para alocar tarefas com eficiência. Ele oferece suporte a métodos de programação manuais e dinâmicos, permitindo flexibilidade nas atribuições de tarefas.
Mercado de serviços de campo	O mercado de prestadores de serviços permite que os expedidores enviem tarefas por push para o mercado quando os agentes internos não estão disponíveis.

3. Como opção, configure uma ou mais opções adicionais para aprimorar sua configuração de programação personalizada para otimizar a alocação de tarefas e as atribuições de agentes.

Opções de configuração adicionais

Calcule o tempo de viagem e o acompanhamento do local dos agentes	Configure propriedades para rastrear os locais dos agentes de campo em tempo real para ajudar a estimar os tempos de viagem com precisão. Os locais dos agentes são atualizados sempre que trabalham em tarefas, fornecendo aos expedidores informações atuais. Por padrão, as atualizações acontecem a cada 5 minutos, mas isso pode ser alterado. Os expedidores podem gerenciar essas configurações em Propriedades de geolocalização. Eles também podem verificar os movimentos do agente no Histórico de geolocalização. Os agentes precisam habilitar os serviços de localização e aceitar o acompanhamento. Os expedidores podem escolher entre a API do Google Maps, estimativas em linha reta ou Beans para cálculo do tempo de viagem. Se a API do Google Maps estiver desativada, o sistema usará estimativas de 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.

Regras de negócios	Configure as regras de negócio *`Allow assignment override is updated`*e. *`Populate Window End Based on SLA`*e *`Sync up Delivery Time with WOT`*.
Workforce Optimization for Field Service	Se você estiver usando Otimização da força de trabalho para serviço de campo, há diferenças importantes na forma como os cronogramas do agente são definidos e gerenciados. Por exemplo, quando Otimização da força de trabalho para serviço de campo está instalado e "Programação de turno para FSM" está habilitado na configuração do serviço de campo, os cronogramas e turnos são gerenciados usando o Espaço do gerente.
Soft Booking	A reserva flexível permite que os expedidores programem tarefas sem acionar imediatamente notificações e fluxos de trabalho descendentes. Quando uma tarefa é reservada temporariamente, ela é mantida em um estado de programação. Você pode usar Atualizar estado da tarefa da propriedade Programada para Atribuída para verificar se a tarefa está próxima da hora de início. Quando atinge esse horário, a tarefa é movida do estado de programação para o estado de atribuição e as notificações são enviadas.

Tópicos relacionados

Programação e expedição de tarefas de ordem de serviço para os agentes

Otimização das operações de programação e expedição

Configuração da Schedule Optimization

Schedule Optimization permite otimizar a programação de tarefas, atribuir tarefas automaticamente e se adaptar às condições em mudança. Ao aplicar políticas, você pode criar a melhor programação possível que maximiza a atribuição de tarefas e minimiza o tempo de viagem.

Visão geral da configuração

A configuração Otimização de programação compreende quatro elementos principais: Políticas, Atributos de programação, Lotes e Escopos. O fluxo de trabalho envolve a configuração de políticas e atributos de programação, a criação de lotes para executar otimizações e escopos otimizados pelo método apropriado. Há configurações adicionais que acionarão a otimização para ser executada ao longo do dia conforme as condições de programação mudarem. Você pode executar até 50 Schedule Optimization trabalhos em um período de 24 horas, em todos os métodos.

As etapas a serem configuradas Schedule Optimization:

1. Ative o plug-in Otimização de programação. Para obter mais informações, consulte Ativar Schedule Optimization.
2. Defina as propriedades do mecanismo de otimização de programação para adaptar seu comportamento e funcionalidade às necessidades específicas da sua organização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Crie políticas para determinar como otimizar cronogramas do agente com base em objetivos ou restrições definidos. Por exemplo, se uma empresa tiver 20 técnicos com compromissos em uma cidade, você poderá configurar uma política para minimizar o tempo de condução. Ao executar um lote na noite anterior, o sistema avalia todas as tarefas e gera uma programação otimizada que minimiza o tempo de condução dos agentes. Para obter mais informações, consulte Crie uma política para Schedule Optimization.
4. Configure os atributos de programação para criar conjuntos reutilizáveis de configurações de otimização comuns, como o provedor de estimativa de viagem padrão e condições de tarefa a serem consideradas quando a otimização for executada. Para obter mais informações, consulte Crie um atributo de programação para Schedule Optimization.
5. Crie lotes de otimização com os cronogramas e configurações desejados. Para obter mais informações, consulte Crie um lote para Schedule Optimization.
6. Crie escopos de otimização para associar lotes a configurações de atributo de programação existentes, otimizando por grupos de atribuição ou territórios. Para obter mais informações, consulte Crie um escopo para Schedule Optimization.
7. Programe lotes para serem executados automaticamente para atribuir tarefas a agentes e otimizar cronogramas.
8. Opcionalmente, Criar configurações intradiárias para atualizar automaticamente os cronogramas dos agentes em resposta a eventos, como um agente atrasado e Configure otimização imediata para eventos priorizados.

Schedule Optimization com base em territórios

Considere os seguintes pontos ao implementar Schedule Optimization com base em territórios.

Dependências do plug-in

Otimize tarefas com base em territórios com Schedule Optimization Quando o plug-in Planejamento de território está instalado.

- Se o plug-in Planejamento de território não estiver instalado ou o Modelo de território estiver inativo, a otimização continuará dependendo perfeitamente dos grupos de atribuição.
- Se os plug-ins Planejamento de território de serviço de campo e Otimização de programação estiverem instalados, mas o Modelo de território estiver inativo, as tarefas serão otimizadas com base nos grupos de atribuição. Mantenha os lotes relacionados ao território inativos até que o plug-in Planejamento de território seja ativado.
- Se o Planejamento de território e Schedule Optimization Os plug-ins estão instalados e o Modelo de território está ativo, as tarefas são otimizadas exclusivamente com base nos territórios. Você pode criar escopos especificamente para territórios.

Pré-requisito de ativação

Antes de ativar o modelo de território de serviço de campo, certifique-se de que os lotes otimizados por grupos de atribuição estejam inativos e os lotes otimizados por territórios estejam ativos.

Pós-ativação

Depois de ativar o modelo de território de serviço de campo, as tarefas precisam de territórios selecionados para Schedule Optimization para atribuí-los a agentes.

Otimização centrada no território

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 plug-ins ativos e o modelo de território de serviço de campo habilitado, as tarefas são otimizadas exclusivamente com base nos territórios.

Eficiência intradiária

Resolve as complexidades de agentes que lidam com vários territórios em um dia, especialmente durante vários turnos.

Gestão de territórios sobrepostos

No Modelo de território de serviço de campo, os territórios podem se sobrepor na região geográfica ou com agentes compartilhados. Os recursos orientados por aprendizado de máquina consideram essas sobreposições para atribuição e gestão eficazes na otimização de tarefas.

Local de início do agente

Ao utilizar o Modelo de território de serviço de campo, os locais de início dos agentes podem ser ajustados temporariamente para um local diferente, com uma data de início e término especificada. Este local de início temporário é utilizado ao atribuir tarefas, garantindo que a logística seja otimizada com base no local de início definido temporariamente pelo agente. Se um local de início temporário não estiver definido ou após a data de término especificada, o local do agente será revertido para o local inicial. Durante o processo de realocação do agente, você pode personalizar atributos relacionados à associação e disponibilidade do agente, permitindo um gerenciamento flexível e eficiente de recursos. Para obter mais informações, consulte Mova agentes entre territórios no console de Planejamento de território.

Schedule Optimization com Otimização da força de trabalho para serviço de campo

Schedule Optimization considera a programação e os eventos de um agente do Otimização da força de trabalho para serviço de campo aplicação para atribuir tarefas automaticamente somente quando **Habilite a Programação de turno para FSM para determinar a disponibilidade** a opção está habilitada. Para obter mais informações, consulte Configurações de domínio global e Ativar Otimização da força de trabalho para serviço de campo.

Quando Otimização da força de trabalho para serviço de campo instalado, você também pode associar atributos a eventos, o que ajuda a. Schedule Optimization conta do mecanismo para tempo de viagem de eventos com eficácia e melhora a precisão da programação. Para obter mais informações, consulte Associando atributos a eventos para Schedule Optimization.

Otimização de programação para equipes planejadas

Use a Otimização de programação para otimizar as atribuições de tarefas para equipes planejadas. Há dois tipos de equipes: Equipes planejadas, que são pré-criadas, e equipes dinâmicas, que são criadas dinamicamente conforme necessário. A otimização de programação oferece suporte somente a equipes planejadas. Para garantir uma otimização de programação eficaz, o. Serviço de campo O plug-in Operações da equipe deve estar ativo, as equipes planejadas devem ser criadas no sistema e cada equipe planejada deve ter um local e programação designados.

Tópicos relacionados

Schedule Optimization

Schedule Optimization componentes

Ativar Schedule Optimization

Ative o. Schedule Optimization plug-in (com.snc_schedule_optimization) para Gestão de serviços de campo com a função de 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.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

- Schedule Optimization requer uma assinatura separada do restante do ServiceNow AI Platform.

  Para adquirir uma assinatura, entre em contato com o seu gerente de contas ServiceNow. Quando você compra uma assinatura, determinados plug-ins são ativados automaticamente. Se um plug-in não for exibido na instância, envie uma solicitação por meio do Now Support Catálogo de serviços.

- Schedule Optimization requer os seguintes plug-ins. Certifique-se de que esses plug-ins estejam instalados antes de instalar Schedule Optimization.

  Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml)

  Fornece vários recursos e tipos de solução para treinar o sistema para prever, recomendar e orientar resultados de dados.

  Gestão de serviços de campo (com.snc.work_management)

  Adiciona vários plug-ins relacionados à programação do agente e à gestão de tarefas de ordem de serviço.

  Mapear integrações para serviço de campo (com.snc.app_fsm_map_integr)

  Executa estimativas inteligentes de tempo de viagem para alocar tarefas de ordem de serviço aos agentes, levando em conta a localização do agente e a localização da tarefa.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com o Schedule Optimization:

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Escopo de otimização snc_schedule_optim_optimization_scope	Define os qualificadores (grupos ou territórios), tarefas e políticas a serem usados durante a otimização
Qualificador de escopo snc_schedule_optim_scope_m2m_qualifier	Relaciona um grupo ou território a um escopo
Lote de otimização snc_schedule_optim_batch	Define a programação de otimização para um ou mais escopos
Recurso de otimização snc_schedule_optim_optimization_constraints	Define os objetivos e as restrições a serem usados nas políticas de otimização **Nota:** a tabela é somente leitura
Políticas snc_schedule_optim_policy	Registro de contêiner para objetivos e restrições que são usados para otimização
Configurações de política snc_schedule_optim_policy_configuration	Uma lista relacionada é a tabela usada para adicionar objetivos e restrições a uma política
Configuração do atributo de programação snc_schedule_optim_sched_attr_config	Define configurações de otimização comuns a serem usadas por configurações intradiárias ou lotes e escopos de otimização

Tradução automática

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

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Configuração intradiária snc_schedule_optim_intradiday_config	Define a configuração do atributo de programação padrão, a janela de processamento padrão e o fluxo para otimização intradiária
Qualificador intradiário snc_schedule_optim_intradiday_m2m_qualifier	Relaciona um grupo ou território a uma configuração intradiária
Substituição de atributo intradiário snc_schedule_optim_intradiday_m2m_sched_attr_config	Substitui a configuração de atributo de programação padrão ou a janela de processamento padrão para um grupo ou território específico
Qualificador de trabalho intradiário wm_intradiário_job_m2m_qualifier	Relaciona um grupo ou território a um trabalho intradiário
Otimização sob demanda Políticas aplicáveis snc_schedule_optim_attr_m2m_policy	Define as políticas alternativas qualificadas para uma execução de otimização sob demanda para uma configuração de atributo de programação específica

Para obter mais informações, consulte Configuração da Schedule Optimization.

Procedimento

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

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

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

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

O que Fazer Depois

Crie uma política para Schedule Optimization

Crie uma política para Schedule Optimization

Crie políticas para promover fatores como o tempo de viagem e a disponibilidade de um agente. As políticas determinam como otimizar a programação de um agente com base em objetivos ou restrições definidos.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_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.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

https://player.vimeo.com/video/997810828?h=2f677d5cc1&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

As políticas ajudam a atingir seus objetivos de otimização combinando objetivos e restrições. Entender seus objetivos permite personalizar estratégias de otimização.

Por exemplo, se você tiver 20 técnicos trabalhando em uma cidade, poderá definir uma política para minimizar o tempo de viagem. Ao executar a otimização antes do início do dia, as tarefas são organizadas com eficiência, reduzindo o tempo de deslocamento. Você pode ajustar as políticas existentes adicionando objetivos e restrições para priorizar tarefas e especificar critérios para grupos de atribuição de tarefas. Para obter mais informações sobre objetivos e restrições, consulte Objetivos e restrições usados com Schedule Optimization.

Para usar a capacidade com a Otimização de programação, você deve habilitar **Capacidade** na restrição. Para obter mais informações, consulte Objetivos e restrições usados com Schedule Optimization.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Otimização da programação** > **Administração** > **Políticas**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário de registro de política, forneça um nome e uma descrição.
4. Selecione **Enviar**.
5. Selecione a política que você criou.
6. **Opcional:** Adicione uma restrição.
   a. Selecione **Restrição** guia.
   b. Selecione **Novo**.
   c. Em **Recurso de otimização** , selecione o ícone Pesquisar usando lista ( ) e selecione a restrição a ser adicionada.
   d. Selecione **Enviar**.
7. **Opcional:** Adicione um objetivo.
   a. Selecione **Objetivo** guia.
   b. Selecione **Novo**.
   c. Em **Recurso de otimização** , selecione o ícone Pesquisar usando lista ( ) e selecione o objetivo a ser adicionado.
   d. Selecione **Enviar**.
8. Selecione **Atualizar**.

Resultado

Agora você criou uma política de otimização de programação.

O que Fazer Depois

Crie um lote para Schedule Optimization.

Adicionar objetivos a uma política

Adicione objetivos aos objetivos padrão em Schedule Optimization políticas para atingir objetivos 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.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os objetivos servem como a bússola que orienta a priorização de tarefas em Schedule Optimization. Definir os objetivos de um Schedule Optimization política. Cada objetivo é ponderado e. Schedule Optimization prioriza pesos com números mais altos. Para configurações padrão, aplique um peso de 1 e, para fatores mais importantes, como maximizar atribuições de tarefa de alta prioridade, aplique um peso de 2.A seguir estão os objetivos padrão e opcionais em Schedule Optimization.

Objetivos padrão

- Maximizar a atribuição de tarefa- Focado em garantir que o máximo de tarefas possível seja programado. Adiciona o maior número de tarefas possível aos cronogramas do agente para maximizar a produtividade.
- Minimizar o tempo de viagem- Destinado a reduzir o tempo de viagem do agente. Limita o tempo de viagem entre tarefas para todos os agentes.

Nota:
Esses objetivos são padrão e não podem ser removidos de suas políticas.

Objetivos opcionais

- Maximizar atribuições de tarefa de alta prioridade: Prioriza tarefas urgentes.
- Minimizar atribuições de agente com habilidades insuficientes/superqualificadas: Corresponde à complexidade da tarefa com o nível de habilidade do agente.
- Minimizar deslocamentos de caminhões: Limita o número de tarefas por agente por turno.
- Minimizar violações de ANS: Mantém a entrega de serviço dentro dos prazos acordados.
- Minimizar horas extras: Limita as horas de trabalho do agente dentro dos intervalos de tempo padrão.
- Maximizar o equilíbrio em tarefas e horas de trabalho: Distribui tarefas e horas uniformemente entre os agentes.

Nota:
Os objetivos são opcionais, mas atuam como alavancas, ajustando sua otimização para melhor atender às suas necessidades. Por exemplo, se Minimizar hora extra estiver definido como um objetivo, Schedule Optimization tentará atribuir tarefas aos agentes durante o horário normal. Se isso não for possível, as tarefas serão atribuídas aos agentes, mesmo que exijam horas extras. Para obter uma lista dos objetivos, consulte Objetivos e restrições usados com Schedule Optimization.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Otimização da programação** > **Administração** > **Políticas**.
2. Selecione a política.
3. Selecione **Objetivo** guia.
4. Selecione **Novo**.
5. Em **Recursos de otimização** , selecione o ícone Pesquisa ( ) e selecione o objetivo a ser adicionado.
6. 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.

Adicionar restrições a uma política

Restrições são requisitos para as tarefas que Schedule Optimization são atribuídos a agentes.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As restrições são adicionadas às políticas e determinam os critérios que precisam ser atendidos para que um grupo de atribuição seja atribuído a uma tarefa. Para obter uma lista das restrições, consulte Objetivos e restrições usados com Schedule Optimization.

As restrições são obrigatórias e as tarefas não serão atribuídas se o grupo de atribuição não atender à restrição. Eles definem os "obrigatórios" para os agentes serem considerados para uma tarefa. Restrições são condições obrigatórias incorporadas nas políticas. Se um grupo de atribuição não atender a uma restrição, ele estará fora da execução dessa tarefa. Por exemplo, se "Habilitar habilidades obrigatórias" estiver ativado, somente grupos de atribuição com agentes que possuem as habilidades necessárias serão considerados para atribuições de tarefa.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Otimização da programação** > **Administração** > **Políticas**.
2. Selecione a política.
3. Selecione **Restrição** guia.
4. Selecione **Novo**.
5. Em **Recursos de otimização** , selecione o ícone Pesquisa ( ) e selecione a restrição a ser adicionada.
6. Selecione **Enviar**.

Configure a política para atribuir técnicos preferenciais a tarefas

Adicione recursos de otimização à política, permitindo que os expedidores atribuam o preferencial Serviço de campo agentes para tarefas de ordem de serviço específicas, garantindo que o técnico certo lide com cada tarefa com eficiência. Além disso, os expedidores podem excluir agentes que não são adequados para determinadas tarefas.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os expedidores têm a capacidade de designar técnicos preferenciais, secundários ou excluídos no registro da tarefa de ordem de serviço. Para ativar esse recurso, um administrador deve incorporar recursos de otimização específicos à política.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Otimização da programação** > **Administração** > **Políticas**.
2. Selecione a política.
3. Selecione **Objetivo** ou **Restrição** guia.
4. Selecione **Novo**.
5. Em **Recursos de otimização** , selecione o ícone Pesquisa ( ) e adicione os seguintes objetivos e restrições:

Tradução automática

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

b. Habilite atribuições somente com agentes preferenciais ou secundários

c. Bloquear agentes excluídos da atribuição

6. Selecione **Enviar**.

Configure a política para permitir que os expedidores priorizem tarefas de ordem de serviço

Incorpore recursos de otimização à política para permitir que os expedidores priorizem ordens de serviço, estabelecendo a importância de cada tarefa.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Ao concluir esta tarefa, você está permitindo que os expedidores adicionem importância a uma tarefa de ordem de serviço. Três recursos de otimização específicos devem ser incorporados à política relevante: Maximizar atribuições de tarefa de valor mais alto, minimizar penalidades de tempo de tarefa (fixas) e minimizar penalidades de tempo de tarefa (por hora). Isso permite Schedule Optimization levar esses valores e penalidades em conta durante o processamento.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Otimização da programação** > **Administração** > **Políticas**.

2. Selecione a política.

3. Selecione **Objetivo** ou **Restrição** guia.

4. Selecione **Novo**.

5. Em **Recursos de otimização** , selecione o ícone Pesquisa ( ) e adicione os seguintes objetivos e restrições:

a. Maximizar atribuições de tarefa de valor mais alto

b. Minimizar penalidades de tempo de tarefa (fixo)

c. Minimizar penalidades de tempo de tarefa (por hora)

6. Selecione **Enviar**.

Crie um atributo de programação para Schedule Optimization

Crie os atributos de programação para especificar quais tarefas otimizar e definir as regras para executar a otimização.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin

Configuração da Schedule Optimization deve ser configurado.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

https://player.vimeo.com/video/997813365?h=fe1148b620&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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** > **Otimização da programação** > **Administração** > **Atributos de programação**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.
   a. Forneça um nome.
   b. Selecione a política padrão.
   c. Selecione uma configuração de estimativa de viagem primária.
   d. **Opcional:** Selecione um provedor secundário de estimativa de viagem.
   Se você não configurar um provedor de estimativa de viagem secundário e sua configuração primária não estiver disponível, a otimização usará a configuração linear padrão. Para obter mais informações, consulte Configurar um provedor de estimativa de viagem.
4. Selecione **Enviar**.
5. Selecione o registro que você acabou de criar.
6. Em **Filtros de tarefa de tipo de trabalho** , selecione **Novo** para escolher as condições da tarefa a serem consideradas quando a otimização for executada.
   a. Forneça um nome para o filtro de tarefa.
   b. Selecione ou crie um **Configuração de trabalho** .
   c. Use **Metas de otimização** adicionar uma ou mais condições de filtro.
   d. Selecione **Enviar**.

   Nota:
   . **Otimização restrita** a guia será exibida depois que o registro de filtro de tarefa for criado. Este campo somente leitura mostra as condições das tarefas de ordem de serviço que são excluídas da execução de otimização.
7. **Opcional:** Permita que os expedidores executem otimização para um grupo ou território de Espaço do expedidor adicionando uma política ao **Políticas aplicáveis sob demanda** lista relacionada.

   Nota:
   O expedidor pode acionar manualmente a otimização para executar diferentes políticas a qualquer momento. Por exemplo, adicionar uma política que permite horas extras permitirá que os expedidores executem a otimização se os agentes estiverem atrasados na programação.

   a. Em **Políticas aplicáveis sob demanda** lista relacionada, selecione **Editar** .
   b. Adicione uma política.
   c. Selecione **Enviar**.
8. Selecione **Atualizar**.

Tradução automática

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

O que Fazer Depois

Crie um lote para Schedule Optimization

Configurar um provedor de estimativa de viagem

Configure um provedor de estimativa de viagem em Schedule Optimization para cada um dos seus grupos técnicos para simplificar e aprimorar o processo de planejamento de viagem.

Provedores de estimativa de viagem

A alocação eficiente de tarefas de ordem de serviço depende da estimativa precisa do tempo de viagem, considerando a localização do técnico e a localização da tarefa. Schedule Optimization usa provedores de estimativa de viagem, que calculam as distâncias entre técnicos e tarefa e são atribuídos por administradores a grupos. Os dois provedores de estimativa de viagem compatíveis são straight-line ou Beans.ai.

- Linha reta: Esta configuração padrão serve como backup quando uma configuração primária não está disponível e uma configuração secundária não foi selecionada. Este provedor pode ser modificado, mas não pode ser excluído.
- Beans.ai: Este provedor de mapa fornece estimativas de tempo de viagem mais precisas. Os locais considerados inválidos por meio da geocodificação ou que não podem ser acessados por estrada são excluídos das atribuições de tarefa

Para obter mais informações, consulte Crie um atributo de programação para Schedule Optimization.

Mapear tipos de chamada do fornecedor

Propriedade: *`map_vendor_call_types property`*

- Sincronização: Valor padrão.
- Assíncrono: Alterar o valor padrão para assíncrono pode melhorar o desempenho e resultar em mais solicitações de saída.

Para mais informações sobre propriedades, consulte Propriedades Schedule Optimization.

Modificadores de banda de viagem

Os modificadores de faixa de viagem ajustam os tempos de viagem com base na hora do dia, como durante a hora do rush. Você pode adicionar esses modificadores às configurações de linha reta ou beans.ai. Um multiplicador é um número usado na configuração para ajustar o tempo de viagem com base nas condições de tráfego esperadas. Se o tráfego for mais pesado do que o habitual, um multiplicador maior que 1 aumenta o tempo de viagem. Por exemplo, um multiplicador de 1,2 adiciona tempo extra para contabilizar atrasos. Quando o tráfego é mais leve, como fora dos horários de pico, um multiplicador inferior a 1 reduz o tempo de viagem. Por exemplo, um multiplicador de 0,8 encurta o tempo estimado de viagem para refletir uma viagem mais rápida.

- Ajuste os tempos de viagem durante determinados horários do dia, como hora do rush.
- Configuração:
  - Adicione modificadores de banda de viagem à sua configuração de linha reta ou beans.ai.
  - Modifique os resultados de tempo de viagem usando um multiplicador ou o recurso de hora do dia fornecido por um provedor de tempo de viagem.
  - **Detalhes da banda de viagem** :

Tradução automática

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

- Intervalo: De 30 minutos a quatro horas.
- Não é possível sobrepor.
- Defina horários de início e término diferentes para cada banda de viagem.

Nota:
Por exemplo, para aumentar o tempo de viagem durante a hora de rush para simular o tráfego não capturado pelos valores de linha de base, você pode definir uma banda de viagem para sua configuração de linha reta entre meio-dia e 15:00 de segunda a sexta-feira com um multiplicador de 1,2.

Configure uma conexão e credencial para o provedor de estimativa de viagem Beans.ai

Crie um registro de conexão e credencial para usar Beans.ai para suas estimativas de tempo de viagem.

Antes de Iniciar

Beans.ai opera em um modelo de licenciamento BYOL (traga sua própria licença). Você deve ter uma licença válida para usar o serviço. Para usar Beans.ai para estimativas de tempo de viagem, você precisa inserir as informações de conexão e credencial do Beans.ai.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **IntegrationHub** > **Conexões e credenciais** > **Aliases de conexão e credenciais**
2. Selecione **Feijão.ai** .
3. Na seção Links relacionados, selecione **Criar nova conexão e credencial** .
4. Insira as informações de conexão e credencial.
5. Selecione **Criar**.
6. **Opcional:** Limite o número de pontos de local por consulta a beans.ai
   Para obter mais informações, consulte Propriedades Schedule Optimization.

O que Fazer Depois

Configure estimativas de tempo de viagem com beans.ai .

Tópicos relacionados

Configurar chaves de API do Google Maps

Configure estimativas de tempo de viagem com beans.ai

Use Beans.ai, o provedor de mapas que Schedule Optimization suporte para estimativas de tempo de viagem mais precisas.

Antes de Iniciar

Uma conexão e credencial para beans.ai devem ter sido estabelecidas. Para obter mais informações, consulte Configure uma conexão e credencial para o provedor de estimativa de viagem Beans.ai.

Função necessária: wm_admin

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Mapear integrações para serviço de campo** > **Configuração de estimativa de tempo de viagem** > **Tudo**
2. Selecione **Novo**.

> **Nota:**
> Beans.ai opera em um modelo de licenciamento BYOL (traga sua própria licença). Se Beans.ai não estiver configurado, as estimativas de viagem serão padronizadas para linha reta.

3. No formulário, forneça um nome para o provedor de estimativa de tempo de viagem e uma descrição opcional.
4. Em **Selecione um provedor de estimativa de viagem** , selecione Beans.ai.
5. **Opcional:** Certifique-se de que a estimativa de tempo de viagem seja calculada e atualizada continuamente selecionando **Habilitar tempo real** caixa de seleção.
6. Selecione **Enviar**.
7. **Opcional:** Ajuste a viagem para horários específicos do dia adicionando modificadores de banda de viagem.

> **Nota:**
> As faixas de viagem podem variar em duração, variando de 30 minutos a 4 horas, e não podem se sobrepor.

   a. Selecione um registro Beans.ai existente.

   b. Role para baixo até **Modificadores de banda de viagem** guia.

   c. Selecione **Novo**.

   d. No formulário, preencha os campos.

Modificador de banda de viagem

Campo	Descrição
Hora de início	A hora de início da faixa de viagem ou janela de tempo durante a qual o modificador se aplica.
Hora de término	A hora de término da faixa de viagem ou janela de tempo durante a qual o modificador se aplica.
Multiplicador	Um fator numérico aplicado ao tempo de viagem de base para aumentar o tempo de viagem para ajustar o tráfego mais alto previsto ou outras condições durante o intervalo de tempo especificado. (Optional) Se o multiplicador for maior que 1, aumenta o tempo de viagem. Por exemplo, um multiplicador de 1,2 aumenta o tempo de viagem em 120%. Use um multiplicador inferior a 1 para diminuir o tempo de viagem fora dos horários de pico quando a viagem

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	for mais rápida do que o normal. Por exemplo, um multiplicador de 0,8 reduz o tempo de viagem em 80%.
Dias da semana	Os dias da semana em que o modificador de banda de viagem está ativo.
Ativo	Opção para ativar a configuração da pulseira de viagem.

e. Selecione **Enviar**.

f. Selecione **Atualizar**.

Configure estimativas de tempo de viagem com latitude e longitude

Use o provedor de estimativa de viagem em linha reta em Schedule Optimization que fornece estimativas integradas de tempo e distância de viagem com base na latitude e longitude.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Mapear integrações para serviço de campo** > **Configuração de estimativa de tempo de viagem** > **Tudo**
2. Selecione **Novo** para criar uma nova configuração.
3. No formulário, forneça um nome para o provedor de estimativa de tempo de viagem e uma descrição opcional.
4. Em **Selecione um provedor de estimativa de viagem** Selecione Linha reta.
5. **Opcional:** Atualize o limite de velocidade da região no **Geral** guia.
   A velocidade padrão é definida como 25 mph.
6. **Opcional:** Atualize os valores em **Multiplicadores** guia.

   (Optional) Use multiplicadores para ajustar o tempo de viagem em linha reta da linha de base para ajudar a tornar a estimativa mais realista, refletindo as condições do mundo real. O tempo estimado de viagem é multiplicado por um valor com base na faixa de tempo em que ele se enquadra.

Tempo de viagem	Multiplicador	Descrição
Menos de 15 minutos	2	Aumenta as estimativas de viagens curtas para serem mais realistas.
Entre 15 e 60 minutos	1	A estimativa de linha de base não foi modificada.
Entre 60 e 180 minutos	0.8	Reduz ligeiramente os tempos de viagem mais longos.
Mais de 180 minutos	0.5	Reduz os tempos de viagem muito longos pela metade.

Tradução automática

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

7. Selecione **Enviar**.
8. **Opcional:** Adicione modificadores de faixa de viagem para ajustar a viagem em horários específicos do dia.

> **Nota:**
> As faixas de viagem podem variar em duração, variando de 30 minutos a 4 horas, e não podem se sobrepor.

a. Selecione um registro de linha reta existente.

b. Role para baixo e selecione **Modificadores de banda de viagem** guia.

c. Selecione **Novo**.

d. No formulário, preencha os campos.

Modificador de banda de viagem

Campo	Descrição
Hora de início	A hora de início da faixa de viagem ou janela de tempo durante a qual o modificador se aplica.
Hora de término	A hora de término da faixa de viagem ou janela de tempo durante a qual o modificador se aplica.
Multiplicador	Um fator numérico aplicado ao tempo de viagem de base para ajustar o tráfego ou outras condições durante o intervalo de tempo especificado.
Dias da semana	Os dias da semana em que o modificador de banda de viagem está ativo.
Ativo	Opção para ativar a configuração da pulseira de viagem.

e. Selecione **Enviar**.

f. Selecione **Atualizar**.

Tradução automática

Crie um escopo para Schedule Optimization

Crie um escopo e associe uma política ao escopo para definir uma configuração para o lote relacionado, especificando o início do deslocamento de horizonte, o intervalo de horizonte e os qualificadores aplicáveis para cada execução de lote.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

https://player.vimeo.com/video/997817784?h=e9afd32df0&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Os escopos vinculam tarefas a políticas e podem ser baseados em grupos de atribuição ou territórios geográficos. Um qualificador específico, como um território ou grupo de atribuição, deve iniciar execuções de otimização. Selecionar o escopo apropriado é crucial

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 garantir que suas políticas sejam aplicadas ao conjunto correto de tarefas, otimizando seus recursos onde for importante.

Nota:
Utilize o escopo da aplicação "Otimização de programação" para configurar e configurar esses elementos.

Os escopos associam um grupo de tarefas a uma política de otimização existente. O planejamento territorial pode afetar o processo de otimização da tarefa. Considere os seguintes cenários:

- Plug-in Planejamento de território não instalado: A otimização de tarefas depende exclusivamente de grupos de atribuição.
- Plug-in Planejamento de território instalado, mas inativo: Escopos e lotes podem ser criados para territórios e grupos de atribuição. Atenha-se aos escopos baseados em grupo de atribuição até que o Planejamento de território seja ativado. Você pode criar escopos e lotes para grupos de atribuição e territórios. No entanto, você deve ativar lotes associados a territórios somente quando o plug-in Planejamento de território estiver ativado.
- Plug-in Planejamento de território instalado e ativo: As tarefas são otimizadas exclusivamente com base nos territórios. Escopos para grupos de atribuição não são mais possíveis.

Nota:
Depois de ativar o modelo de território, você não poderá reverter para grupos de atribuição. Os agentes devem ser exclusivos para cada grupo ou território.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Otimização da programação** > **Escopos**.
2. Selecione **Novo**.
3. Forneça um nome em **Nome** campo.
4. Selecione uma configuração de atributo de programação no **Atributo de programação** campo.
5. **Opcional:** Defina **Deslocamento do horizonte de atribuição** para definir por quanto tempo as atribuições de tarefa de execução em lote devem começar.
6. Defina **Intervalo do horizonte de atribuição** determinar o período de tempo durante o qual as tarefas são atribuídas aos agentes.
7. **Opcional:** Determine a prioridade do escopo quando agentes ou tarefas compartilhadas entre escopos estão sendo atribuídos inserindo uma prioridade em **Classificação** campo.
   Números mais baixos indicam uma prioridade mais alta.
8. Selecione **Enviar**.
9. Em **Qualificadores** lista relacionada, adicione grupos de atribuição ou territórios ao escopo.

   Nota:
   Para otimizar por território, o modelo de território deve ser ativado. Para obter mais informações, consulte Habilite o. Serviço de campo modelo de território. Depois de alternar para o modelo de território, você não pode voltar e criar escopos para grupos de atribuição. A transição para territórios é permanente. Cada grupo de atribuição e território deve ter um conjunto exclusivo de agentes. Um agente não pode ser atribuído a vários grupos de atribuição.

10. Selecione **Enviar**.
    . Schedule Optimization o escopo foi criado.

Tradução automática

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

Crie um lote de otimização para determinar o intervalo no qual a otimização deve ser executada. Defina a data de início, a hora de início e a hora de término do lote e a frequência de execução para o escopo relacionado.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

https://player.vimeo.com/video/997819815?h=51104810f7&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Principais considerações para otimizar seus cronogramas:

- Configuração em lote: Você pode configurar até 36 lotes em um período de 24 horas para otimizações. Cada lote deve durar pelo menos duas horas e não deve haver mais de três lotes sobrepostos. Por exemplo, você pode ter o lote 1 da meia-noite às 02:00, o lote 2 das 01:00 às 03:00 e o lote 3 das 02:00 às 04:00
- Configurações de frequência: As execuções de otimizações são compatíveis com uma programação contínua ou fixa. A frequência padrão para execuções de otimização é a cada sete dias. No entanto, você tem a flexibilidade de escolher entre várias opções para ajustar a frequência de execução. Você pode definir otimizações para serem executadas uma vez, todos os dias ou em intervalos de 30, 60, 90, 120 ou 180 dias, com base em suas necessidades específicas.
- Escopos relativos de tempo: A hora de início de um escopo é relativa à hora de início do lote. Se o lote começar hoje, mas a hora de início do escopo for amanhã, a otimização se concentrará em agentes e tarefas para o escopo fornecido para o dia seguinte.
- Otimização entre territórios: Ao lidar com agentes e tarefas que abrangem vários territórios, o sistema consolida de forma inteligente todos os territórios sobrepostos em um único conjunto. Isso garante um processo de programação simplificado e eficaz.
- Dados do sistema: O sistema rastreia a qualificação da tarefa entre territórios e calcula as associações entre territórios e suas sobreposições. Esses dados ajudam a identificar sobreposições geográficas e de agentes, criando uma lista abrangente de territórios relacionados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Otimização da programação** > **Otimização em lote** > **Lotes**.
2. Selecione **Novo**.
3. Digite um nome no campo **Nome**.
4. Defina a data de início, a hora de início do lote e a hora de término nos campos relevantes.

Nota:

Quando você ativa um trabalho com uma data de início no passado, ele cria dois trabalhos agendados: Um para executar imediatamente e outro para executar no futuro. Para evitar o processamento imediato, defina a data de início do lote como uma data futura quando você planeja ativar o lote.

5. Determine com que frequência um lote é executado e selecione um valor para **Frequência de execução** .
6. Selecione **Save** (Salvar).
7. Adicione escopos ao lote.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Para otimizar tarefas por grupos de atribuição ou territórios, selecione **Novo** em **Escopos de otimização** campo.

b. Digite um nome no campo **Nome**.

c. Selecione uma configuração de atributo de programação no **Atributo de programação** campo.

d. Defina **Intervalo do horizonte de atribuição** determinar o período de tempo durante o qual as tarefas são atribuídas aos agentes.

e. Selecione **Ativar**.

8. **Opcional:** . **Frequência de execução** selecionado na etapa 5 é **Uma vez** , você pode escolher **Programar agora** executar o lote imediatamente e observar seus efeitos.
. **Frequência de execução** está definido como mais de **Uma vez** você pode conduzir uma execução de teste duplicando a configuração em lote e definindo o. **Frequência de execução** . **Uma vez** e selecionando **Programar agora** .

Resultado

O lote é acionado e o processo de otimização de programação é iniciado com base nos intervalos definidos. As tarefas de ordem de serviço são atribuídas automaticamente ao agente mais adequado, preenchendo o. **Atribuído a.** campo correspondente.

Nota:
A Otimização de programação não detecta mudanças que você faz em agentes ou tarefas durante uma execução de otimização. O sistema considera mudanças nos agentes e tarefas durante a próxima execução de otimização.

Você pode Exibir Schedule Optimization logs para coletar informações de cada tentativa de otimização.

Adicione ou remova escopos de um lote de otimização

Adicione escopos aos lotes de otimização ou remova um escopo de um lote se o número de escopos em um lote se tornar muito grande para gerenciar.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Otimização da programação** > **Lotes**.
2. Selecione o lote de otimização do qual você deseja adicionar ou remover um escopo.
3. Selecione **Editar**.
4. Selecione o escopo.
5. Adicione o escopo ou remova o escopo do lote de otimização.
   - Para adicionar o escopo, selecione **Adicionar** .
   - Para remover o escopo, selecione **Remover** .
6. Selecione **Save** (Salvar).

Otimizar cronogramas do técnico em intervalos definidos ao longo do dia

Reatribua tarefas com eficiência e maximize a produtividade executando continuamente a otimização de programação em intervalos selecionados ao longo do dia.

Tradução automática

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

Sobre otimização intradiária

Intradiário é um modo baseado em evento de Schedule Optimization executado em um intervalo definido para otimizar cronogramas em resposta a tarefas canceladas e outros eventos, como um agente atrasado, um agente chamando doente, Um agente usando PTO, ou uma nova tarefa de alta prioridade sendo adicionada.

Crie uma política, um agrupamento de recursos de otimização que são executados em combinação, para definir as regras de otimização. Os objetivos da política priorizam a atribuição de tarefa do agente. As restrições de política determinam os critérios que precisam ser atendidos para que um grupo de atribuição ou território seja atribuído a uma tarefa.

Por padrão, o fluxo intradia básico é executado a cada 60 minutos, com uma opção mínima de a cada 15 minutos. Quando uma condição do gatilho é atendida, um evento intradiário é criado. Quando o próximo fluxo intradiário é executado, um trabalho intradiário é criado para cada um dos grupos ou territórios que têm eventos intradiários e esses qualificadores são otimizados. Quando um grupo ou território é selecionado para otimização, todas as tarefas no grupo são consideradas para otimização, exceto tarefas bloqueadas por programação. Quando a otimização é concluída e as tarefas são atualizadas, o trabalho intradiário mostra um status de Atribuição concluída.

Os expedidores podem acionar manualmente a otimização para execução do Espaço do expedidor quando a configuração de otimização intradiária sob demanda está habilitada e uma política aplicável sob demanda foi adicionada ao atributo de programação. Consulte Crie um atributo de programação para Schedule Optimization para adicionar uma política aplicável sob demanda à configuração.

Observe que os cronogramas do agente não podem ser atualizados manualmente até que a otimização intradiária seja concluída.

Ativar otimização intradiária

Ative a otimização intradiária ativando o. Automações de programação da Gestão de serviços de campo plug-in (com.snc.sn_app_fsm_scheduling_flows) para Gestão de serviços de campo. Depois que o plug-in for instalado, navegue até o Flow Designer para ativar os fluxos relevantes e acionar a otimização intradiária para ser executada durante todo o dia conforme as condições de programação mudam.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveisTudo**.
2. PESQUISE o plug-in Automações de agendamento de serviço de campo (com.snc.sn_app_fsm_scheduling_flows) por seu nome ou ID.
3. Selecione **Instalar**.
4. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
5. Duplique os fluxos necessários.
   a. Selecione a folga do agente criada Serviço de campo Fluxo de automações de agendamento de gestão.
   b. Copie o fluxo selecionando o ícone Mais ações (⋮ no canto superior direito e selecionando **Copiar fluxo**
   .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Insira um nome para o fluxo copiado ou mantenha o nome padrão, que anexa a palavra "Copiar" ao nome do fluxo.

d. Em **Aplicação** campo, selecione **Automações de programação da Gestão de serviços de campo** .

e. Selecione **Copiar**.
Uma cópia do fluxo é aberta com as informações inseridas.

f. Selecione **Ativar**.

g. Repita essas etapas para os seguintes fluxos de gatilho de evento: Tarefa de ordem de serviço de alta prioridade expedida, tarefa de ordem de serviço cancelada e tarefa de ordem de serviço progredida.

A otimização não considera a prioridade, a menos que a restrição "Maximizar atribuição de tarefas de prioridade mais alta" exista na política do qualificador que acionou o evento. Para obter mais informações sobre como adicionar restrições, consulte Adicionar restrições a uma política.

h. Repita as etapas para ativar o fluxo do gatilho de evento, folga do WFO do agente.

Nota:
Certifique-se de que o plug-in Programação de turno para serviço de campo esteja ativado para usar o fluxo de folga do WFO do agente.

6. **Opcional:** Duplique o fluxo Programar trabalhos intradiários

a. Selecione Programar trabalhos intradiários Serviço de campo Fluxo de Otimização da programação de gestão.

b. Copie o fluxo selecionando o ícone Mais ações (⋮ no canto superior direito e selecionando **Copiar fluxo** .

c. Insira um nome para o fluxo copiado ou mantenha o nome padrão, que anexa a palavra "Copiar" ao nome do fluxo.

d. Em **Aplicação** campo, selecione **Otimização de programação** .

e. Selecione **Copiar**.
Uma cópia do fluxo é aberta com as informações inseridas.

7. **Opcional:** Ative o registro padrão.

a. Navegar até **Tudo** > **Otimização da programação** > **Configuração**.

b. No formulário, selecione **Padrão** .

c. No formulário, selecione **Ativo** .

d. Em **Fluxo intradiário** , selecione o fluxo de trabalhos intradiários de Programação de otimização de programação renomeado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. **Nota:**
   Você pode ativar configurações intradiárias adicionais para qualquer um dos seus grupos ou territórios.

   Selecione **Atualizar**.

Configurar otimização intradiária

Execute continuamente a otimização de programação em intervalos selecionados ao longo do dia para reatribuir tarefas com eficiência e maximizar a produtividade. Além disso, permita que os expedidores executem a otimização sob demanda.

Antes de Iniciar
Configure os atributos de programação e ative a otimização intradiária. Para obter mais informações, consulte, Crie um atributo de programação para Schedule Optimization e. Ativar otimização intradiária.

Função necessária: wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
https://player.vimeo.com/video/997821462?h=68a634a123&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Nota:
Este vídeo demonstra como configurar a otimização intradiária para um grupo ou território específico. Para criar uma configuração intradiária padrão para todos os grupos e territórios, consulte a etapa 5.

Você pode configurar o mecanismo de otimização de programação para atualizar automaticamente as tarefas de ordem de serviço atribuídas ao longo do dia conforme as condições de programação mudam. As condições comuns que acionam a execução da otimização intradiária são um agente atrasado, um agente chamando doente, um agente usando descanso remunerado, uma tarefa sendo cancelada ou uma nova tarefa de alta prioridade sendo adicionada.

Você também pode permitir que os expedidores acionem manualmente a otimização para execução do Espaço do expedidor quando a configuração de otimização intradiária sob demanda está habilitada e uma política aplicável sob demanda foi adicionada ao atributo de programação. Consulte Crie um atributo de programação para Schedule Optimization para adicionar uma política aplicável sob demanda à configuração.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Otimização da programação** > **Otimização intradiária** > **Configurações**.
2. Selecione **Novo**.
3. Forneça um nome para a configuração.
4. Defina a configuração do atributo de programação padrão no **Configuração de atributo de programação padrão** campo.
   Para permitir que os expedidores executem otimização sob demanda do Espaço do expedidor , selecione um atributo de programação que tenha uma política aplicável sob demanda adicionada à configuração.
5. **Opcional:** Selecione **Padrão** caixa de seleção para criar um registro global para todos os grupos e territórios.

   Nota:
   Somente 1 registro padrão pode existir. Se você estiver criando um novo registro padrão, desative o registro padrão 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.

6. Marque a caixa de seleção **Ativo**.
7. Em **Programação** selecione um fluxo para acionar a configuração intradiária e uma janela de processamento padrão.
8. Selecione **Enviar**.
9. Selecione a configuração intradiária.
10. Em **Qualificadores** adicione seus grupos ou territórios.

> **Nota:**
> . **Qualificadores** a guia não está disponível para o registro padrão.

11. Selecione **Save** (Salvar).
12. **Opcional:** Permita que os expedidores executem otimização para um grupo ou território de Espaço do expedidor por configuração **Habilitar otimização sob demanda** para verdadeiro.
13. Selecione **Enviar**.
14. **Opcional:** Crie uma substituição de atributo para um intervalo de tempo específico para substituir o atributo de programação padrão ou a janela de processamento da configuração intradiária relacionada para um grupo ou território específico.
    a. Selecione **Substituições de atributo** guia
    b. Selecione **Novo**.
    c. Insira as datas aplicáveis em **Aplica-se de** e. **Aplica-se a.** campos.
    d. Escolha uma configuração de atributo de programação e uma janela de processamento.
    e. Selecione **Enviar**.

Configure a otimização sob demanda

Permita que os expedidores respondam a mudanças inesperadas configurando a otimização intradiária sob demanda, dando a eles a capacidade de execução Schedule Optimization ad hoc diretamente de Espaço do expedidor.

Antes de Iniciar

Ativar e configurar a otimização intradiária. Para obter mais informações, consulte Ativar otimização intradiária e Configurar otimização intradiária.

Função necessária: wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Expedidores com a função "schedule_optimization_user" podem acionar manualmente a otimização no Espaço do expedidor. Esta opção está disponível quando uma política aplicável sob demanda é adicionada ao atributo de programação e a otimização intradiária sob demanda está habilitada.

https://player.vimeo.com/video/1047600447?h=ff05630eac&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Otimização da programação** > **Administração** > **Atributos de programação**.
2. Selecione um existente **Atributo de programação** e prossiga para a etapa 3 ou selecione **Novo** . Crie um atributo de programação para Schedule Optimization.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Em **Políticas aplicáveis sob demanda** lista relacionada, selecione **Editar** para adicionar uma política ou selecione **Novo** para criar uma política.

   Os expedidores podem mudar a política antes de executar a otimização para se adaptarem às condições atuais. Manter várias políticas sob demanda em atributos de programação, como políticas que permitem horas extras ou viagens fora do horário de trabalho regular, permite que os expedidores ajustem as políticas conforme necessário.

4. Selecione **Atualizar**.
5. Navegar até **Tudo** > **Otimização da programação** > **Otimização intradiária** > **Configurações**.
6. Selecione um existente **Configuração intradiária** e prossiga para a etapa 7 ou selecione **Novo** . Configurar otimização intradiária.
7. Em **Qualificadores** definir **Habilitar otimização sob demanda** para verdadeiro.
   Se a opção para habilitar sob demanda não estiver visível, desmarque **Padrão** opção.
8. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado

A otimização intradiária agora pode ser acionada sob demanda pelos expedidores para se adaptarem às mudanças conforme elas acontecem ao longo do dia.

Tópicos relacionados

Execute otimização para seus grupos ou territórios de Espaço do expedidor

Otimizar cronogramas do técnico em resposta a eventos urgentes

A otimização de eventos priorizados é um modo de otimização intradiária que visa executar um processo intradiário mais rápido e focado. Este modo visa especificamente os eventos mais críticos.

Sobre otimização intradiária para eventos priorizados

A otimização de eventos priorizados permite ajustes de programação orientados por eventos no mesmo dia. Ele é executado logo após a ocorrência de um evento priorizado. Este modo permite a otimização direcionada de um grupo específico de Serviço de campo técnicos e tarefas sem ajustar todo o qualificador. A propriedade da janela de buffer determina o número de minutos para coletar eventos de prioridade antes de executar o trabalho de otimização. Se o buffer estiver definido como um minuto, o sistema aguardará um minuto após um evento de prioridade para coletar eventos adicionais antes de otimizar.

Para técnicos, o mecanismo de otimização considera todos aqueles que têm a função de qualificador para otimização. Diferente da otimização intradiária padrão, o mecanismo de otimização ignora os territórios sobrepostos e inclui somente os territórios diretamente afetados pelos eventos.

Para tarefas, se o registro afetado for uma tarefa ativa que não esteja bloqueada por programação, o mecanismo de otimização considerará isso para otimização. Se o registro afetado for um técnico, o mecanismo de otimização considerará todas as tarefas de expedição pendentes que tenham uma violação de ANS ou que terminem na próxima hora. Para todas as tabelas, o mecanismo de otimização inclui todas as tarefas programadas ou atribuídas atualmente dos técnicos que estão sendo considerados.

Para configurar a otimização intradiária para eventos priorizados, consulte Configure otimização imediata para eventos priorizados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 e tipos de evento personalizados para intradiário devem ser migrados para a nova tabela Tipo de evento intradiário. Para criar registros para opções personalizadas, você deve atualizar os fluxos para preencher o campo Tipo de evento com as referências correspondentes, convertendo de um menu suspenso em uma nova tabela.

Tópicos relacionados

Propriedades Schedule Optimization

Configure otimização imediata para eventos priorizados

Configure a otimização de eventos priorizados para habilitar ajustes de programação em resposta a eventos críticos no mesmo dia.

Antes de Iniciar

Para definir as propriedades do sistema para o modo de evento priorizado, consulte Propriedades Schedule Optimization.

Função necessária: wm_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Otimização da programação** > **Otimização intradiária** > **Tipos de eventos**.
2. Em **Priorizado** , defina o valor como verdadeiro para os tipos de evento que você deseja incluir na otimização imediata.

   Nota:
   Somente três tipos de evento podem ser habilitados para otimização priorizada de uma vez. Certifique-se de que somente os eventos mais críticos estejam habilitados.

3. Abra o registro para cada tipo de evento selecionado.
4. Certifique-se de que **Ativo** e. **Priorizado** as caixas de seleção estão marcadas.
5. Selecione **Save** (Salvar).
6. Navegar até **Tudo** > **Otimização da programação** > **Otimização intradiária** > **Configurações**.
7. Abra a configuração intradiária não padrão para a qual você deseja habilitar o modo priorizado.
8. Em **Qualificadores** definir **Habilitar otimização de eventos priorizados** verdadeiro para o grupo ou território que você deseja incluir na otimização imediata.

   Se o qualificador não estiver listado, selecione **Editar** para adicionar um qualificador existente à lista.

   Nota:

   - **Territórios sobrepostos.** Quando a otimização de prioridade é executada para um território sobreposto, o escopo da otimização será limitado somente ao território afetado. Tarefas e técnicos dos territórios sobrepostos não serão considerados.
   - **Atribuição de técnico:** Se um técnico fizer parte de dois territórios, ele só será enviado para um. Certifique-se de que cada técnico seja atribuído ao território mais apropriado para simplificar o processo e manter o máximo desempenho.

9. Selecione **Atualizar**.

Tradução automática

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

Resultado
Quando ocorre o tipo de evento selecionado, a otimização é executada logo após. Isso cria um evento para a tarefa, que gera um trabalho priorizado. A tarefa é atribuída de acordo.

Configurar níveis de log para análise de otimização detalhada

Schedule Optimization os logs fornecem informações detalhadas sobre cada execução, permitindo que você colete informações específicas conforme necessário.

Tópicos relacionados

Painel Integridade de programação

Defina o nível de registro em log de otimização de programação

Ajuste as configurações de nível de registro em log para especificar os detalhes incluídos no Schedule Optimization logs.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Cada opção de nível de registro em log inclui as informações dos níveis anteriores. Selecionar "Informações" exibirá logs de "Erro" e "Aviso", enquanto "Depurar" incluirá logs de "Erro", "Aviso" e "Informações".

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Otimização da programação** > **Administração** > **Propriedades**.
2. Em **Nível de registro em log** selecione o nível de registro em log desejado.
3. Selecione **Save** (Salvar).

Exibir Schedule Optimization logs

Exiba Schedule Optimization logs para coletar informações de cada tentativa de otimização.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Defina o nível de registro em log de otimização de programação.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode acessar mensagens do sistema para todas as execuções de otimização que ocorrem ao longo do dia.

Procedimento

Tudo > **Serviços de Campo** > **Otimização da programação** > **Logs**.

Exibir logs de otimização de programação para execuções em lote ou intradiárias

Exiba Schedule Optimization logs para coletar informações de cada execução de otimização em lote ou intradiária.

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.

Defina o nível de registro em log de otimização de programação

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode exibir mensagens do sistema para execuções em lote e execuções intradiárias, incluindo os modos sob demanda e priorizados do intradiário.

Procedimento

1. Navegue até o módulo que corresponde ao tipo de registro que você deseja exibir.
   - Para exibir mensagens do sistema para um **Lote** executar, navegue até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Otimização da programação** > **Otimização em lote** > **Lotes**.
   - Para exibir mensagens do sistema para um **Intradiário** executar, navegue até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Otimização da programação** > **Otimização intradiária** > **Trabalhos**.
2. Selecione o registro que você deseja exibir.
3. Em **Links relacionados** selecione **Mostrar entradas de log** .
   O trabalho agendado gera logs após a execução do lote.

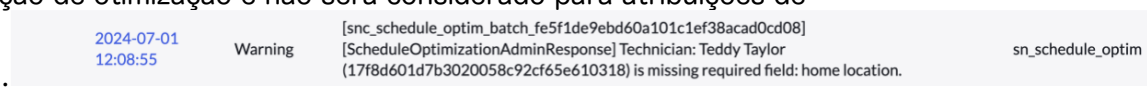
Exemplo- Schedule Optimization mensagens de validação

Um exemplo de Schedule Optimization mensagens de validação.

- Tipo de mensagem de erro: Agente sem cronograma de trabalho - Se um técnico não tiver um cronograma de trabalho definido, ele será excluído da execução de otimização.



- Exemplo de um tipo de mensagem de aviso: Agente com local ausente - se um técnico não tiver um local inicial atribuído, ele será excluído da execução de otimização e não será considerado para atribuições de tarefa.



Exemplo - Otimização de programação

Este exemplo mostra três maneiras diferentes pelas quais os administradores podem configurar o mecanismo de otimização para programar tarefas.

Os administradores podem configurar a Otimização de programação para ser executada durante a noite em lotes para programar um número maior de tarefas ou ao longo do dia em intervalos selecionados com base em eventos. Os administradores também podem permitir que os expedidores iniciem a Otimização de programação do Espaço do expedidor configurando a otimização sob demanda.

Neste exemplo, a empresa está garantindo que os agentes concluam o máximo de tarefas possível durante o turno sem gastar muito tempo viajando entre as tarefas. Uma política é configurada para maximizar atribuições e minimizar o tempo de viagem. A otimização sob demanda está habilitada para os expedidores atribuídos a este grupo de 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.

Configurações principais do administrador para Otimização de programação

Propriedades da otimização da programação

Campo	Valor
Tipo de qualificador para Otimização de programação	Grupo de Atribuição
Número de segundos usados para resolução de agendamento de tarefa	1
Número máximo de pontos de localização permitidos em uma chamada do provedor de mapa	300

Políticas

Campo	Valor
Nome	Máximo de atribuições
Ativo	verdadeiro
Restrições	Valores padrão
Objetivos gerais	Maximizar o tempo de viagem (peso 1) Maximizar atribuições de tarefa (peso 1) Maximizar atribuições para turnos anteriores (peso 1)

Atributos de programação

Campo	Valor
Nome	West COAST CONFIG
Ativo	Verdadeiro(a)
Provedor de estimativa de viagem	Beans.ai
Política padrão	Máximo de atribuições
Configuração de estimativa em linha reta	Costa Oeste
Tarefas	O estado é um dos seguintes: Expedição pendente ou programado
Política aplicável sob demanda	Expedidor da Costa Oeste

Configurações de otimização em lote

Lote

Campo	Valor
Nome	Costa Oeste semanalmente
Data de início do cronograma	2023-12-01

Tradução automática

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

Lote

Campo	Valor
Frequência de execução	A cada 7 dias
Hora de início do lote	22:00
Hora de término do lote	3:00

Escopo

Campo	Valor
Nome	Costa Oeste-Próximos 7 dias
Ativo	Verdadeiro(a)
Configuração do atributo de programação	West Coast config
Classificação	1
Compensação do horizonte de atribuição	00
Intervalo do horizonte de atribuição	Dias 7
Lote de otimização	Costa Oeste semanalmente
Data de início	2023-12-01
Hora de início do lote	22:00
Hora de término do lote	3:00
Grupo de atribuição	Norte de San Diego

Nota:
Quando o formulário estiver concluído, selecione Programar agora

Configurações de otimização intradiária

Configurações intradiárias

Campo	Valor
Nome	Costa Oeste
Ativo	Verdadeiro(a)
Configuração do atributo de programação padrão	West Coast config
Padrão	Falso(a)
Fluxo	Programar trabalhos intradiários (padrão)
Janela de processamento padrão	Workday 9:00-5:00
Grupo de atribuição	San Diego South - Habilitar sob demanda: Verdadeiro San Diego Norte - Habilitar sob demanda: Verdadeiro

Tradução automática

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

Configurações de Otimização sob demanda

Valores sob demanda na configuração de atributos de programação

Campo	Valor
Política aplicável sob demanda	Expedidor da Costa Oeste

Valores sob demanda em configurações intradiárias

Campo	Valor
Grupo de atribuição	San Diego South - Habilitar sob demanda: Verdadeiro San Diego Norte - Habilitar sob demanda: Verdadeiro

Configuração do Agendamento dinâmico

Configure a programação dinâmica para permitir que os expedidores atribuam, alterem ou cancelem tarefas de trabalho com facilidade. Otimize as atribuições de tarefas de ordem de serviço e simplifique as operações de serviço de campo configurando a programação dinâmica de acordo com os requisitos da sua organização.

A programação dinâmica permite que os expedidores atribuam tarefas automaticamente e se adaptem às condições em mudança, bem como precisem se concentrar somente em casos de exceção. Usando este recurso, você pode:

- Selecione um conjunto de tarefas para programação.
- Priorize as tarefas no conjunto com base em regras de ordenação (por exemplo, atribuir tarefas P1 primeiro).
- Use regras de ordenação e restrições de não atribuição para cancelar a atribuição de tarefas atribuídas anteriormente para permitir a atribuição de tarefas de prioridade mais alta.
- Use critérios de seleção, como habilidades do agente e tempo de viagem para selecionar agentes.
- Reatribuir tarefas para folga do agente.

Visão geral da configuração

As etapas para configurar o Agendamento dinâmico são:

1. Ativar a programação dinâmica: Ative o plug-in Agendamento dinâmico (com.snc.dynamic_scheduling) para habilitar a funcionalidade de programação dinâmica em seu sistema.
2. Mecanismo de processo de Agendamento dinâmico Agendamento dinâmico otimiza e atribui ordens de serviço a agentes de serviço de campo em tempo real. Isso envolve o monitoramento contínuo do status das tarefas e dos agentes disponíveis e a tomada de decisões inteligentes para garantir que as tarefas sejam atribuídas ao agente mais apropriado no momento mais apropriado.
3. Funções e personas necessárias para Agendamento dinâmico : Gerencie o processo de programação dinâmica com administradores, expedidores e agentes de serviço de campo.

Tradução automática

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

4. Configure cronogramas do agente para programação dinâmica Configure cronogramas do agente para que a programação dinâmica garanta sistematicamente a alocação ideal de tarefas.
5. Configure o Agendamento dinâmico como mecanismo de programação : Selecione Programação dinâmica como o método de atribuição de tarefa preferencial. Isso garante que as tarefas sejam atribuídas automaticamente aos agentes de campo com base em critérios e regras predefinidos.
6. Revise as propriedades e os componentes do sistema para Agendamento dinâmico : Revisar as propriedades e outros componentes instalados relacionados ao agendamento dinâmico. Personalize as configurações para alinhá-las aos requisitos específicos e aos processos de negócios da sua organização.
7. Configurar programação dinâmica: Crie programação dinâmica, como filtro de tarefa, regra de ordem de tarefa e critérios de não atribuição, para garantir que as tarefas sejam alocadas a agentes com a experiência certa que estejam nas proximidades. Isso otimiza a utilização do agente e garante que as atribuições sejam tratadas pelos indivíduos mais qualificados.
8. Crie um filtro de tarefa para programação dinâmica: Defina critérios para selecionar tarefas qualificadas para programação dinâmica. Fatores como tipos de tarefa, prioridades e atributos determinam a qualificação da tarefa. Os filtros de tarefa ajudam a se concentrar em tarefas específicas para um agendamento eficiente.
9. Crie uma regra de ordenação de tarefa: Crie regras para determinar a ordem das atribuições de tarefas do conjunto de tarefas selecionado. Por exemplo, designe tarefas de prioridade 1 como a prioridade máxima, garantindo atenção rápida ao trabalho crítico. Essas regras aprimoram as atribuições de tarefas alinhando-as com as prioridades organizacionais.
10. Defina regras de não atribuição de tarefa para flexibilidade : Crie regras de cancelamento de atribuição para tornar as atribuições de tarefa mais flexíveis. Isso garante que o serviço permaneça ininterrupto ao cancelar a atribuição ou reatribuir tarefas. Garante que todas as tarefas sejam atendidas, mesmo se alguém estiver ausente. Por exemplo, se uma tarefa mais importante surgir, você poderá cancelar a atribuição de tarefas menos críticas para abrir espaço para ela. Isso otimiza o uso de recursos e garante que as tarefas de alta prioridade recebam a atenção de que precisam.
11. Valide a configuração para identificar possíveis problemas ou erros de configuração que possam afetar o desempenho da programação dinâmica.
12. Você também pode usar as opções de configuração avançadas para programação dinâmica, incluindo atribuir o mesmo agente a todas as tarefas, atribuição de prioridade para ordens de serviço críticas de alta prioridade, preferências do cliente para técnicos ou exclusões, proximidade e muito mais.

Programação dinâmica para equipes planejadas

Use o Agendamento dinâmico para otimizar as atribuições de tarefas para equipes planejadas. Há dois tipos de equipes: Equipes planejadas, que são pré-criadas, e equipes dinâmicas, que são criadas dinamicamente conforme necessário. O Agendamento dinâmico é compatível com equipes planejadas e equipes dinâmicas. Para garantir a atribuição de tarefas às equipes, o plug-in Operações da equipe de serviço de campo deve estar ativo, as equipes planejadas devem ser criadas no sistema e cada equipe planejada deve ter um local e uma programação designados.

Tópicos relacionados

Agendamento dinâmico

Atribuição de tarefas de ordem de serviço a agentes usando programação dinâmica

Tradução automática

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

Ativar a programação dinâmica

Ative o recurso de programação dinâmica ativando o. Gestão de serviços de campo plug-in (com.snc.work_management).

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

. Gestão de serviços de campo O plug-in ativa o plug-in Agendamento dinâmico (com.snc.dynamic_scheduling) e adiciona o seguinte módulo ao menu Serviço de campo no navegador de aplicações: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Configuração de agendamento dinâmico**.

As tabelas a seguir são instaladas com programação dinâmica:

Tabelas instaladas com Agendamento dinâmico

Tabela	Descrição
Restrição [scheduling_constraint]	Armazena as restrições de não atribuição para o recurso de programação dinâmica.
Configuração de agendamento dinâmico [dynamic_scheduling_config]	Armazena as configurações do recurso de programação dinâmica. As configurações incluem a tabela de tarefas selecionada, filtros de tarefa, regras de ordenação de tarefa e restrições de não atribuição de tarefa.
Filtro de Tarefa [dynamic_schedule_task_filter]	Armazena os filtros de tarefa para uma configuração de programação dinâmica. Os filtros identificam uma lista de tarefas a serem atribuídas usando a programação dinâmica.
Regra de Ordenação de Tarefa [task_ordering_rule]	Armazena as regras de ordenação de tarefas para uma configuração de programação dinâmica. As regras de ordenação priorizam a lista de tarefas identificadas pelos filtros de tarefa.
Restrição de Não atribuição [unassignment_rule]	Armazena as restrições de não atribuição de tarefa para uma configuração de programação dinâmica. As restrições impedem que uma tarefa não seja atribuída, mesmo que seja de menor importância com base nas regras de ordenação de tarefas.

Procedimento

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

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

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

Tradução automática

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

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

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

Mecanismo de processo de agendamento dinâmico

A programação dinâmica simplifica a alocação de ordens de serviço e tarefas para agentes de serviço de campo em tempo real. Esse processo complexo garante que cada tarefa seja correspondida com o agente mais apropriado no momento mais adequado, considerando cuidadosamente uma variedade de variáveis, incluindo disponibilidade do agente, local, habilidades e carga de trabalho.

A seguir estão as principais etapas envolvidas no processo de programação dinâmica:

Identificação da tarefa

O processo começa identificando a lista de tarefas pendentes aguardando expedição. Essas tarefas podem ser de solicitações do cliente, acordos de serviço ou cronogramas de manutenção. Os principais atributos da tarefa, como dependências, acordos de nível de serviço e preferências do cliente, são fundamentais para determinar o momento ideal para a conclusão da tarefa.

Nota:
Tarefas de ordem de serviço que estão bloqueadas por programação são excluídas do processo de programação dinâmica.

Inicie o processo de programação

A programação dinâmica pode ser acionada manualmente por um expedidor ou automaticamente pelo sistema.

1. Quando acionados manualmente, os expedidores selecionam várias tarefas na fila de expedição e usam o recurso de atribuição automática para iniciar o processo de programação dinâmica.
2. O acionamento automático ocorre quando o sistema monitora continuamente os status da tarefa e do agente. Se as condições de filtro predefinidas forem atendidas ou intervalos específicos forem atingidos, o processo de programação dinâmica será iniciado automaticamente.

Atribuições de tarefa do agente

Uma vez ativado, o sistema identifica possíveis grupos de trabalho capazes de executar as tarefas. Em seguida, ele otimiza de forma inteligente a atribuição de tarefas aos agentes com base em fatores como disponibilidade do agente, local, habilidades e carga de trabalho. O objetivo é emparelhar cada tarefa com o agente mais adequado.

Recomendações do agente

O sistema gera recomendações de agente para cada tarefa, considerando atributos como habilidades do agente, local e disponibilidade. Essas sugestões são derivadas de um algoritmo de otimização projetado para corresponder tarefas com os agentes mais adequados. As recomendações são apresentadas ao expedidor para confirmação. O expedidor revisa essas recomendações e pode levar em consideração outras considerações antes de finalizar as atribuições. Esta etapa garante que as tarefas sejam atribuídas aos agentes mais adequados, otimizando assim a eficiência geral do processo de programação dinâmica.

Confirmação do expedidor

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 expedidor confirma as atribuições de tarefa com base nas recomendações. Se a atribuição automática estiver desabilitada, a saída do processo de programação dinâmica geralmente será apresentada ao expedidor para confirmação e aprovação antes que as tarefas sejam atribuídas. O expedidor pode considerar fatores adicionais, específicos para os requisitos da tarefa, urgência ou preferências do cliente, antes de confirmar as atribuições.

Atualizações e horas de início da tarefa

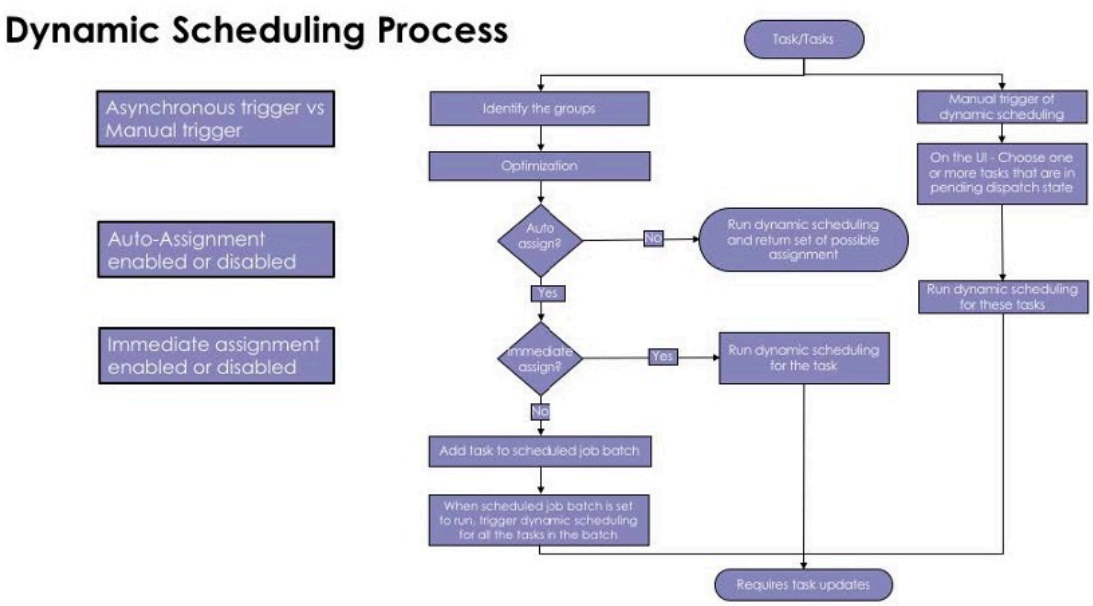
Esta fase envolve programar as horas de início das tarefas com base em sua urgência, dependências e outros critérios relevantes. À medida que as tarefas progridem, o sistema atualiza continuamente os status das tarefas, a disponibilidade do agente e as mudanças de dados em tempo real.

Desatribuição e reatribuição

Em situações em que há mudanças na disponibilidade do agente ou nas prioridades de tarefa, o sistema tem a capacidade de cancelar a atribuição ou reatribuir tarefas para garantir uma alocação eficiente de recursos. Isso se torna especialmente relevante durante a folga de um agente ou quando tarefas de prioridade mais alta precisam de atenção.

Fluxo do processo de Agendamento dinâmico

A seguir está o diagrama de fluxo do processo para Agendamento



dinâmico.

Tópicos relacionados

Funções e personas necessárias para Agendamento dinâmico

Funções e personas necessárias para Agendamento dinâmico

Principais responsabilidades dos indivíduos envolvidos na otimização de atribuições de tarefas e gestão de recursos.

As personas e funções a seguir podem implementar e controlar o acesso à programação dinâmica, gerenciar recursos e concluir tarefas de ordem de serviço.

Função	Responsabilidade
Administradores de serviço de campo [wm_admin]	Os administradores de serviço de campo têm a tarefa de configurar e supervisionar o processo de programação dinâmica para se alinhar com os

Tradução automática

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

Função	Responsabilidade
	requisitos específicos da organização. Cria filtros de tarefa e regras de ordenação, que definem como e quando as tarefas são atribuídas e não atribuídas.
Expedidores [wm_dispatcher]	Os expedidores assumem a responsabilidade de atribuir tarefas manualmente, especialmente quando há necessidade de acomodar tarefas de prioridade mais alta conforme elas surgem. Os expedidores também podem utilizar a programação dinâmica para aprimorar as atribuições de tarefas selecionando várias tarefas e aproveitando seus recursos para otimizar essas atribuições.
Agentes de campo [wm_agent]	Os agentes de serviço de campo, geralmente chamados de técnicos, são os indivíduos em terra que executam o trabalho em locais de tarefa e relatam seu status. Eles são uma parte essencial do processo de programação dinâmica, pois executam tarefas atribuídas e fornecem atualizações em tempo real sobre o andamento da tarefa.

Tópicos relacionados

Configure o Agendamento dinâmico como mecanismo de programação

Configure cronogramas do agente para programação dinâmica

Usos de programação dinâmica Serviço de campo cronogramas do agente para determinar tarefas de ordem de serviço a serem atribuídas aos agentes. Há uma ordem na qual a programação dinâmica verifica os cronogramas do agente para ver se os agentes estão disponíveis.

O primeiro lugar em que a programação dinâmica verifica cronogramas do agente é na programação de trabalho de um agente. Para obter mais informações, consulte Crie uma programação de trabalho para os agentes. Se houver uma programação de trabalho disponível, isso é o que o agendamento dinâmico usa. Se não houver programação de trabalho, a programação dinâmica verificará o segundo lugar.

O segundo lugar em que o agendamento dinâmico verifica uma programação do agente é na entrada Programação de trabalho do agente padrão na Página de configuração do agendamento dinâmico secundário do WOT. A página de configuração do Agendamento dinâmico secundário do WOT faz parte da Configuração do Agendamento dinâmico.

Para usar este valor como uma programação para agentes:

1. Primeiro, você deve ativar a propriedade do sistema Permitir que o Agendamento dinâmico use somente programação de trabalho/WFO. Para obter mais informações sobre como ativar a propriedade do sistema Permitir que o Agendamento dinâmico use somente programação de trabalho/WFO, consulte: Propriedades do sistema de programação dinâmica.
2. Em seguida, você deve verificar se há um valor para a Programação de trabalho do agente padrão. Se não houver programação de trabalho do agente padrão, você deverá adicionar uma. Para obter mais informações sobre como adicionar um valor à Programação de trabalho do agente padrão, consulte: Adicione uma programação de trabalho do agente 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.

Configure o Agendamento dinâmico como mecanismo de programação

Selecione Programação dinâmica para programar e expedir automaticamente tarefas de ordem de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Administração** > **Configuração**.
2. Clique em **Atribuição** guia.
3. Em **Método de atribuição para tarefas** campo, selecione **usando programação dinâmica** .
4. Clique em **Salvar**.

Resultado

As tarefas são atribuídas automaticamente com base na configuração de programação dinâmica.

O que Fazer Depois

Revise as propriedades do sistema e os componentes instalados com o Agendamento dinâmico. Para obter mais informações, consulte Propriedades do sistema de programação dinâmica.

Propriedades do sistema de programação dinâmica

Configure propriedades para personalizar o comportamento e a funcionalidade do processo de programação dinâmica de acordo com as necessidades da sua organização.

As propriedades a seguir permitem que você controle aspectos como a frequência de programação, atribuição automática, cálculos de tempo de viagem e iterações de otimização. Ajustar essas propriedades ajuda a otimizar as atribuições de tarefas, melhorar a eficiência e alinhar o processo de programação dinâmica com seus requisitos específicos.

Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Administração de Agendamento dinâmico** > **Propriedades**.

Propriedades do sistema para Programação dinâmica

Rótulo da propriedade	Nome da propriedade	Descrição
Permitir que os expedidores façam dupla reserva de agentes manualmente	trabalho.gestão.permitir. agendamento.doubleagendamento.dinâmico	Permite que os expedidores reservem agentes manualmente, mesmo quando a programação dinâmica está habilitada. • Tipo: Verdadeiro/falso • Valor padrão: falso
Propriedade para ignorar o cálculo do tempo de viagem dos agentes para o local da tarefa	com.snc.dynamic.scheduling. IgnoreAgentTravelTimeDuringScheduling	Atribui tarefas de ordem de serviço automaticamente sem considerar o tempo de viagem dos agentes. . **Ignorar Viagem** a opção aparece no formulário de tarefa de ordem de serviço, permitindo que a programação dinâmica atribua

Tradução automática

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

Rótulo da propriedade	Nome da propriedade	Descrição
baseado na programação		tarefas aos agentes com melhor classificação, independentemente do tempo de viagem. Configure os seguintes parâmetros relacionados à programação dinâmica quando **Ignorar Viagem** habilitado: **Nota:** • A reserva dupla deve estar habilitada para que o sistema atribua tarefas ao agente automaticamente. • Se as horas de acesso forem definidas em uma tarefa de ordem de serviço, o sistema ignorará o limite de horas de acesso definido ao atribuir automaticamente essa tarefa aos agentes. As horas de acesso são ativadas usando o plug-in Gestão de horas de acesso do serviço de campo (com.snc.fsm_access_hours). • Tipo: Verdadeiro/falso • Valor padrão: falso
Otimizar a classificação do tempo de viagem do bloco de trabalho	.snc.dynamic.scheduling.otimize_travel_time_rating	Otimizar a classificação de tempo de viagem do bloco de trabalho. • Tipo: lista de seleção • Valor padrão: Incluir todas as viagens A seguir estão mais detalhes sobre as opções de propriedade: • **Incluir viagem à tarefa** - Ideal quando a chegada no prazo é uma métrica de negócios chave. Somente o tempo necessário para viajar para a tarefa é considerado na classificação. Qualquer viagem após a tarefa é ignorada para pontuação. • **Incluir viagem após a tarefa** Ideal quando a ordem das

Tradução automática

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

Propriedades do sistema para Programação dinâmica

Rótulo da propriedade	Nome da propriedade	Descrição
		tarefas é importante e o sequenciamento incorreto pode aumentar o tempo geral da rota. Isso é melhor se você quiser considerar o impacto que uma tarefa tem no tempo de viagem para a próxima tarefa. Este método ignora até onde o agente precisa ir para a tarefa, mas inclui o impacto que a viagem para a tarefa tem no restante da rota. • **Incluir todas as viagens** - Isto é ideal para a eficiência da rota se você quiser minimizar o tempo total de viagem ao longo do dia de um técnico. Este método considera a viagem para uma tarefa e a viagem após uma tarefa. • **Não incluir viagem** - Ideal para tarefas remotas, suporte virtual ou cenários de expedição em que o técnico está estático, já que a viagem não é um fator na classificação do bloco de trabalho.
Método de cálculo de viagem	work.management.travel.calculation. dynamic_scheduling	Usa a API do Google Maps, Beans.AI ou estimativas em linha reta para calcular o tempo estimado de viagem do agente e a distância até os locais das tarefas quando os agentes recebem tarefas usando a programação dinâmica.
Método de cálculo de distância	work.management.distance.calculation.dynamic_scheduling	Calcula o tempo de viagem estimado do agente e a distância até o local da tarefa com base na API do Google Maps, no Beans.AI ou na linha reta. . **Use a API do Google Maps para estimativas de tempo de viagem** a propriedade de geolocalização está habilitada, então você pode selecionar **API do Google Maps** ou **estimativas em linha reta** nas propriedades para calcular o tempo estimado de viagem e a distância. . **Use a API do Google Maps para estimativas de tempo de viagem** não

Tradução automática

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

Propriedades do sistema para Programação dinâmica

Rótulo da propriedade	Nome da propriedade	Descrição
		está habilitado, então o sistema usa o valor em **Duração estimada da viagem** campo na tarefa de ordem de serviço para determinar a atribuição de tarefa para o agente. • Tipo: lista de seleção • Valor padrão: Usar estimativa de linha reta.
Mostrar logs de recomendação de agente avançada para o usuário	com.snc.dynamic.scheduling.showlogs	Exibe agentes qualificados recomendados para os expedidores ao programar as tarefas usando a programação dinâmica. Valor padrão: Verdadeiro/falso: Falso
Agrupamento dinâmico antes da Agendamento dinâmico	.snc.dynamic.scheduling.bundle_before_scheduling	Garante execuções de agrupamento dinâmico antes da programação dinâmica. As tarefas no estado Expedição pendente são agrupadas antes da execução da programação dinâmica. • Tipo: Verdadeiro/falso • Valor padrão: falso
Habilitar o recurso de atribuição de tarefa ao agente com tempo de viagem dentro do limite	work.management.enable.optimizing.travel	Habilita o agendamento dinâmico para atribuir tarefas de ordem de serviço ao agente mais próximo, independentemente da disponibilidade. • Tipo: Verdadeiro/falso • Valor padrão: falso
Atribuir tarefa ao agente com tempo de viagem dentro do limite em minutos	trabalho.gestão.viagem.tempo.limite.minutos	Define o tempo de viagem (em minutos) que atribui uma tarefa de ordem de serviço ao agente mais próximo se ele estiver dentro da distância de viagem. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 0
Permitir que o Agendamento dinâmico use somente agendamento	com.snc.dynamic.scheduling.useWorkScheduleOnly	Habilita a programação de trabalho padrão a ser usada ao programar agentes com programação dinâmica e otimização da força 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.

Propriedades do sistema para Programação dinâmica

Rótulo da propriedade	Nome da propriedade	Descrição
de trabalho/ WFO		• Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: verdadeiro

Datas de início e término da tarefa de ordem de serviço

Usos de programação dinâmica **Data de início da janela** e. **Data de término da janela** valores de campo na tarefa de ordem de serviço para programar tarefas. Além disso, as propriedades do sistema, as regras de negócio e os scripts do cliente são considerados durante a instalação e a configuração.

- Se as datas de início e término da janela estiverem presentes nas tarefas de ordem de serviço, a programação dinâmica usará essas datas.
- Se a tarefa tiver uma data de início da janela, mas a data tiver passado, a programação dinâmica usará a data e a hora atuais para este valor.
- Se a tarefa tiver uma data de início da janela, mas nenhuma data de término da janela, a programação dinâmica usará a propriedade com.snc.wm.wo.task_window_day para determinar esse valor.
- Se a tarefa não tiver data de início da janela, mas tiver uma data de término da janela, a programação dinâmica usará a hora atual para este valor.
- Se a tarefa não tiver uma data de início nem de término da janela, a programação dinâmica usará a hora e a data atuais para o início da janela e a propriedade com.snc.wm.oo.task_window_day para o término da janela
- Se uma tarefa for criada, a data de término da janela será preenchida automaticamente com base na data de violação de ANS mais recente da ordem de serviço primária. As regras de negócio preenchem o término da janela com base no ANS para as tabelas ANS de tarefa [task_sla] e Tarefa de ordem de serviço [wm_task], e o término da janela de cálculo do script do cliente deve ser definido como verdadeiro.
- Se uma tarefa for criada e a janela fixa estiver habilitada, as regras de negócio e os scripts do cliente não serão executados e a hora de término da janela não será atualizada. Se uma ordem de serviço for criada com base em um compromisso e houver um ANS associado à ordem de serviço, a hora de término da janela será preenchida com base no compromisso e não no ANS.

. **Data de início da janela** o campo é atualizado com base na data de entrega da ordem de transferência somente para as ordens de serviço que não estão atribuídas. A regra de negócio **Sincronizar o tempo de entrega com o WOT** deve ser definido como **Verdadeiro** . Para vários pedidos de transferência que contêm requisitos de peça obrigatórios, o. **Data de início da janela** está definido para o horário de entrega mais recente das ordens de transferência. A data de início da janela é atualizada com base nas ordens de transferência somente quando o requisito de peça associado à ordem de transferência é obrigatório. No entanto, você pode editar manualmente a hora de início da janela e substituir a data existente que é preenchida com base na ordem de transferência.

Tradução automática

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

Nota:
A data de início da janela não será atualizada se a tarefa de ordem de serviço for um ou mais dos seguintes:

- Associado a um compromisso
- Janela fixa
- O término da janela é preenchido e é anterior à data de entrega.

Tópicos relacionados

Exemplo - Agendamento dinâmico

Configurar programação dinâmica

Exemplo - Agendamento dinâmico

Explore como o Agendamento dinâmico prioriza o melhor agente para uma tarefa, com foco nos principais critérios de correspondência.

Considere um cenário em que todos os agentes de campo trabalham na mesma região. Como todos os agentes sempre estarão à mesma distância relativa de uma tarefa, a disponibilidade para executar uma tarefa é o critério mais importante, seguido pelos requisitos de peça correspondentes.

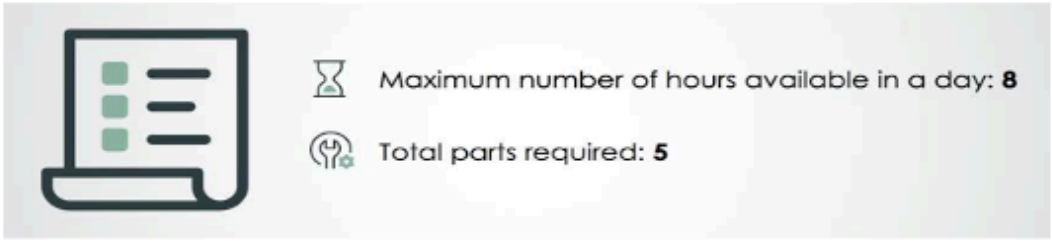
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 infográfico a seguir ajuda você a entender como a programação dinâmica usa ponderação para determinar o melhor agente a ser atribuído a uma

Sample Work Order Task Data

This example assumes the following information.



Matching Criteria Values

Alice and Mack are Global Teller Systems field agents.

- Alice has 5 hours of availability and 2 of the required parts.
- Mack has 8 hours of availability and 1 of the required parts.
- **Availability Today** criteria is assigned a weight of **20**, as it is most important.
- **Agents with most parts** criteria is assigned a weight of **10**, as it should be considered as the next most important criteria.
- All criteria have a ranking method of **More is better**.



Alice	Criterion	Weight	Ranking Method	Mack
5	Availability Today	20	More is better	8
2	Agents with most parts	10	More is better	1



Calculate Criterion Rating

First, calculate a number for each criterion, based on the sample work order task data provided:
Availability Today:
Alice: 5 / 8 = 0.625 (with 8 being the maximum number of hours)
Mack: 8 / 8 = 1
Agents with most parts:
Alice: 2 / 5 = 0.4 (with 5 being the total number of parts required)
Mack: 1 / 5 = 0.2



Alice	Criterion	Weight	Ranking Method	Mack
5 / 8	Availability Today	20	More is better	8 / 8
2 / 5	Agents with most parts	10	More is better	1 / 5



Calculate Agent Ranking for Alice

Multiply the number for each criterion by the criterion weight and then divide the result by the total of all criterion weight. Repeat for each criterion and add the results.

Formula: (Criteria_1 rating x Criteria_1 weight) / total criterion weight + (Criteria_2 rating x Criteria_2 weight) / total criterion weight + (Criteria_3 rating x Criteria_3 weight) / total of

Tradução automática

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

Considere a distância da tarefa, além dos critérios de correspondência

Considere como o cálculo mudaria se os agentes de campo não estivessem todos na mesma região pequena. Quando a distância é importante, o. **Distância atual da tarefa** ou **Distância da tarefa** critérios de correspondência podem ser usados. Esses critérios de distância da tarefa são diferentes dos outros critérios porque quanto mais próximo o agente de campo estiver da tarefa, melhor. Portanto, ao contrário dos outros critérios, um número menor aqui é melhor do que um número maior. Menos é melhor ajuste é necessário para fazer uma comparação verdadeira das pontuações resultantes. Um ajuste é feito subtraindo a pontuação de um (1) para qualquer critério usando o método de classificação Menos é melhor.

Nota:
Distância da tarefa o cálculo ocorre em **LocationFromTask** Inclusões de script e. **Distância atual da tarefa** o cálculo ocorre em **CurrentLocationFromTask** Inclusões de script. Este cálculo usa a latitude e longitude da tarefa e as compara com a latitude e longitude do agente, conforme expressas em milhas.

Tópicos relacionados

Configurar programação dinâmica

Configurar programação dinâmica

O Agendamento dinâmico permite a atribuição automática de tarefas a agentes de campo com base em regras e configurações predefinidas. Este recurso ajuda a simplificar a distribuição de tarefas verificando se as tarefas corretas foram atribuídas aos agentes mais adequados, otimizando o tempo de viagem, a correspondência de habilidades e a prioridade da tarefa.

Antes de Iniciar

- Selecione Programação dinâmica como o método de atribuição de tarefa preferencial. Verifica se as tarefas são atribuídas automaticamente a agentes de campo com base em critérios e regras predefinidos. Para obter mais informações, consulte método de atribuição de tarefa .
- Configure cronogramas do agente para que a programação dinâmica verifique sistematicamente a alocação ideal de tarefas. Para obter mais informações, consulte Configure cronogramas do agente para programação dinâmica.
- Revise as propriedades e outros componentes instalados relacionados ao agendamento dinâmico. Personalize as configurações para alinhá-las aos requisitos específicos da sua organização. Para obter mais informações, consulte Revise as propriedades e os componentes do sistema para Agendamento dinâmico .
- Verifique para configurar o cálculo de tempo de viagem e distância para determinar como o sistema calcula o tempo de viagem estimado de um agente e a distância até um local de tarefa. Você pode escolher entre usar a API do Google Maps para estimativas de viagem em tempo real ou estimativas em linha reta com base nas configurações de propriedade de geolocalização.
  - . Use a API do Google Maps para estimativas de tempo de viagem A propriedade de geolocalização está habilitada. Escolha entre usar a API do Google Maps ou estimativas lineares.
  - . Use a API do Google Maps para estimativas de tempo de viagem A propriedade de geolocalização está desativada, o sistema considera o valor do campo Duração estimada da viagem da tarefa de ordem de serviço.

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

Por padrão, o Configuração de programação dinâmica para ordem de serviço A configuração está disponível com o plug-in Agendamento dinâmico. Você pode modificar a configuração conforme necessário ou usar como um modelo para criar sua configuração personalizada.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Administração** > **Configuração de agendamento dinâmico**.
2. Atualize uma configuração de trabalho existente ou crie uma.
   Este campo aparecerá somente se você tiver o plug-in instalado. Para obter mais informações, consulte Configurando Serviço de campo Configurações de trabalho.
3. Selecione a tabela de tarefas que a programação dinâmica usa para atribuir tarefas aos agentes.
   A tabela padrão é Tarefa de ordem de serviço [wm_task] . Agendamento dinâmico pode ter somente uma configuração para cada tabela de tarefas.
4. **Opcional:** Selecione **Não atribuição** caixa de seleção para permitir que o agendamento dinâmico cancele a atribuição de uma tarefa atribuída anteriormente e atribua uma tarefa de prioridade mais alta com base nas regras de ordenação de tarefas.
   Quando esta opção não está selecionada, o **Restrições de não atribuição** a lista relacionada não ficará visível no formulário.
5. Selecione **Programação de trabalho do agente padrão** .
   Configure a ordem na qual a programação dinâmica determina a programação de trabalho de um agente - a programação de trabalho específica do agente, a programação especificada no registro do usuário do agente, a programação de trabalho do agente padrão selecionada nesta configuração ou a programação padrão de 8-5 dias da semana.
6. Defina **Considere a associação do território** considerar ou ignorar a associação do território do agente para atribuir tarefas.
   Este campo aparece quando o plug-in Planejamento de território de serviço de campo está habilitado.
7. Em **Filtros de tarefa** lista relacionada, adicione um filtro de tarefa ou modifique um filtro de tarefa existente ou adicione um novo filtro.
   Os filtros de tarefa ajudam a identificar quais tarefas devem ser atribuídas usando a programação dinâmica. No filtro, você pode definir critérios para corresponder tarefas com os agentes mais adequados. Para obter mais informações, consulte Crie um filtro de tarefa para programação dinâmica.
8. Em **Regras de ordenação de tarefas** lista relacionada, adicione uma nova regra de ordenação de tarefas ou modifique uma regra existente.
   As regras de ordenação de tarefas ajudam a determinar a ordem das tarefas. Para obter mais informações, consulte Crie uma regra de ordenação de tarefa.
9. **Opcional:** Em **Restrições de não atribuição** lista relacionada, adicione ou modifique critérios para cancelar a atribuição de tarefas.
   Isso permite que o sistema libere agentes para tarefas de prioridade mais alta quando necessário. Para obter mais informações, consulte Crie uma restrição de desatribuição de tarefa.
10. Selecione **Atualizar**.
11. Selecione **Validar configuração** validar a configuração de programação dinâmica.
    Uma mensagem informativa será exibida na parte superior do formulário Configuração de programação dinâmica se a configuração for válida.

Resultado

A programação dinâmica atribui tarefas automaticamente a agentes de campo com base nas regras e cronogramas definidos.

Tradução automática

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

Exemplo - configure a programação dinâmica para atribuir técnicos preferenciais às tarefas

Exemplo - configure a programação dinâmica para ignorar técnicos excluídos

Atribuição de tarefas de ordem de serviço a agentes usando programação dinâmica

Crie um filtro de tarefa para programação dinâmica

Os filtros de tarefa permitem definir critérios para selecionar e atribuir tarefas aos agentes mais adequados usando a programação dinâmica.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os filtros de tarefa ajudam a refinar como as tarefas são atribuídas aos agentes mais adequados. Você pode usar os filtros padrão fornecidos pelo plug-in Agendamento dinâmico ou criar filtros personalizados adaptados às necessidades específicas da sua organização.

O Agendamento dinâmico, quando combinado com a atribuição automática e a atribuição imediata, oferece flexibilidade na alocação de tarefas. As tarefas podem ser atribuídas instantaneamente ou em intervalos programados, dependendo da sua configuração.

A tabela a seguir explica como o Agendamento dinâmico se comporta com diferentes combinações de configurações de atribuição automática e atribuição imediata. Essas opções permitem equilibrar a atribuição de tarefas automatizadas com o controle manual.

Atribuição automática	Atribuição imediata	Resultado
Habilitado	Habilitado	O Agendamento dinâmico é executado instantaneamente, atribuindo tarefas automaticamente a agentes de campo.
Habilitado	Desabilitado	Execuções de Agendamento dinâmico, adicionando tarefas a um lote programado. As tarefas são atribuídas aos agentes em intervalos regulares.
Desabilitado	Desabilitado	O expedidor aciona manualmente o Agendamento dinâmico e as tarefas são enviadas de volta para confirmação antes da atribuição.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Administração** > **Configuração de agendamento dinâmico**.
2. Em **Filtros de tarefa** lista relacionada, clique em **Novo** .
3. Preencha os campos no formulário Filtro de tarefas.

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

Formulário Filtro de tarefa

Campo	Descrição
Nome	Insira um nome para o filtro de tarefa.
Ativo	Selecione para ativar o filtro de tarefa.
Ordem de Execução	Defina a prioridade do filtro. Filtros com valores de ordem de execução mais baixos são aplicados primeiro, criando a lista de tarefas inicial. Valores mais altos refinam ainda mais a lista. Por exemplo, os filtros para tarefas de manutenção têm uma ordem inferior aos filtros para tarefas de expedição ou compromisso pendentes.
Tabela	Selecione a tabela de tarefas (por exemplo, Tarefa de ordem de serviço) à qual este filtro se aplicará.
Condições	Especifique as condições que identificarão quais tarefas serão incluídas no filtro.
Tipo de recurso	Escolha se as tarefas devem ser atribuídas a usuários individuais ou equipes. Selecione Usuário [sys_user] para agentes individuais ou Equipe [wm_crew] para equipes.
Atribuição automática	Selecione para atribuir tarefas automaticamente. . **Frequência de atribuição automática** o campo aparece quando este campo é selecionado.
Frequência de atribuição automática	Escolha a frequência de atribuição automática: ○ Imediato: As tarefas são atribuídas assim que estão prontas. ○ Intervalo: As tarefas são atribuídas em intervalos regulares definidos por você. Se você selecionar **Intervalo** . **Intervalo de atribuição automática** o campo é exibido.
Intervalo de atribuição automática	Defina o intervalo (em minutos) para a frequência com que as tarefas devem ser atribuídas automaticamente. O filtro de tarefa com um valor de Ordem de execução maior deve ter um intervalo maior do que um filtro de tarefa com um valor de Ordem de execução menor.

4. Em **Critérios de seleção** escolha os critérios que serão usados para avaliar e identificar os agentes adequados para cada tarefa.

   a. Atribua um peso a cada critério com base em sua importância.

   Nota:
   Por padrão, cada critério de correspondência tem um peso atribuído de 10. Você pode atribuir um peso maior aos critérios mais importantes ou atribuir um peso menor aos critérios menos importantes.

   b. Selecione um método de classificação para os critérios de correspondência selecionados.

   Nota:
   Usar **Mais é melhor** para disponibilidade do agente, pois mais disponibilidade é preferencial. Usar **Menos é melhor** ao selecionar um agente com base no número de tarefas atribuídas, menos tarefas são preferenciais

   Para obter mais informações, consulte Critérios de correspondência para atribuir tarefas.

5. Clique em **Salvar**.

Tradução automática

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

Resultado

O filtro de tarefa está pronto para uso no processo de programação dinâmica, otimizando as atribuições de tarefa com base nos critérios e preferências definidos. A programação dinâmica usa a fórmula a seguir para calcular a classificação ou pontuação do agente multiplicando a classificação de cada critério pelo respectivo peso, dividindo pelo peso total de todos os critérios e somando os resultados.

```
(Criteria_1_rating * Criteria_1_weight) / total_criterion_weight +
(Criteria_2_rating * Criteria_2_weight) / total_criterion_weight +
(Criteria_3_rating * Criteria_3_weight) / total_criterion_weight = agent_rank/score
```

O que Fazer Depois

Crie uma regra de ordenação de tarefa

Critérios de correspondência para atribuir tarefas

O Agendamento dinâmico usa critérios de correspondência configuráveis, como habilidades e disponibilidade, para avaliar os agentes em um grupo selecionado e fornecer uma classificação geral.

Os critérios de correspondência são usados por outras aplicações da ServiceNow. Por exemplo, os critérios de correspondência "Casos atribuídos" se aplicam à tabela Caso [sn_customerservice_case] e são usados pela Gestão de atendimento ao cliente (CSM). Qualquer critério pode ser copiado, renomeado e configurado para uso em outras tabelas, como a tabela de tarefas de ordem de serviço. Certifique-se de testar todas as mudanças de configuração completamente. Existem três tipos de critérios de correspondência:

- Correspondência simples: cria uma correspondência de um para um, por exemplo, correspondência do fuso horário de um agente com o fuso horário de um local da tarefa.
- Agregar: usa uma consulta simples e retorna um resultado agregado. Para um tipo agregado, selecione uma tabela e crie um filtro, em seguida, selecione um campo agregado, por exemplo, o campo **Atribuído a**. Esse tipo de consulta retorna um conjunto de usuários.
- Com script: usa uma consulta com script que retorna uma lista de usuários.

Nota:
A programação de otimização da força de trabalho e eventos pessoais não são compatíveis ao usar critérios de correspondência.

Critérios de correspondência para filtros de tarefa

Critério	Descrição	Tipo	Aplica-se a [Tabela]
Agentes com a maioria das peças	Identifique os agentes com o maior número de peças necessárias usando a programação dinâmica.	Com script	Tarefa
Casos Atribuídos	Calcula a carga de trabalho com base em todos os casos atribuídos (todas as prioridades P1, P2, P3 etc.). A classificação geral do agente diminui com mais casos atribuídos. Quanto mais casos atribuídos, menor será a contribuição	Agregado	sn_customerservice_case

Tradução automática

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

Critérios de correspondência para filtros de tarefa

Critério	Descrição	Tipo	Aplica-se a [Tabela]
	para a classificação geral do agente.		
Disponibilidade Hoje	Determina a disponibilidade com base na programação, no fuso horário de sobreposição e na hora atual. A disponibilidade é calculada com base na programação de trabalho do agente e na folga pessoal. Quanto mais disponibilidade um agente tiver, maior será a contribuição para a classificação geral dele.	Com script	Tarefa
Atribuição consistente para tarefas de SM	Atribui tarefas de ordem de serviço com a mesma ordem de serviço primária ao mesmo agente. Garante a consistência da atribuição em todos os agentes correspondentes.	Com script	sm_task
Distância atual da tarefa	Considera uma distância dos agentes do local da tarefa.	Com script	Tarefa
Distância da tarefa	Avalia a distância do agente do local da tarefa.	Com script	Tarefa
Distância da tarefa com exclusão de raio	Classifica os agentes com base no local mais próximo para executar o trabalho, excluindo aqueles fora do raio definido.	Com script	Tarefa
Descartar agentes fora do turno	Exclui agentes que não estão disponíveis com base na programação ou em eventos de folga.	Com script	wm_task
Ignorar Técnico Excluído	Impede a atribuição automática de técnicos excluídos a tarefas de ordem de serviço associadas a contas específicas. Os técnicos excluídos não serão atribuídos se a tarefa de ordem de serviço estiver associada a uma conta	Com script	wm_task

Tradução automática

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

Critérios de correspondência para filtros de tarefa

Critério	Descrição	Tipo	Aplica-se a [Tabela]
	para a qual o técnico foi excluído.		
Ignorar Técnico Rejeitado	Evita a reatribuição de tarefas a técnicos que rejeitaram recentemente a mesma tarefa. A propriedade do sistema work.management.rejected.technician.duration determina o período desde quando um técnico rejeitou uma tarefa até quando essa tarefa pode ser reatribuída automaticamente ao mesmo técnico.	Com script	wm_task
Última atribuição	Prioriza os agentes com base no trabalho atribuído mais recentemente para equilibrar a carga de trabalho. Para equilibrar o trabalho atribuído, priorizou o agente com base no último trabalho atribuído.	Com script	tarefa
Peças obrigatórias correspondentes para Programação dinâmica	Atribuir somente os agentes com as peças obrigatórias. Classifica os agentes com base na disponibilidade de peças obrigatórias necessárias para o trabalho.	Com script	tarefa
Habilidades obrigatórias correspondentes para Agendamento dinâmico	Classifica os agentes com base na disponibilidade de habilidades obrigatórias e opcionais definidas em Habilidades da tarefa que são necessárias para a tarefa. Quanto mais habilidades forem correspondentes, maior será a contribuição para a classificação geral do agente.	Com script	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.

Critérios de correspondência para filtros de tarefa

Critério	Descrição	Tipo	Aplica-se a [Tabela]
	Nota: Se estiver usando o recurso de habilidades obrigatórias, use **Habilidades correspondentes - Suporte a habilidades obrigatórias** critério para corresponder agentes com habilidades obrigatórias identificado para um caso.		
Habilidades correspondentes	Avalia a disponibilidade com base nas habilidades correspondentes aos requisitos da tarefa. A classificação do agente aumenta com mais habilidades correspondentes.	Com script	tarefa
Nível de lacuna de habilidades correspondentes para Agendamento dinâmico	Classifica os agentes com base no número de habilidades e níveis de habilidade, usando o método "Menos é melhor". Priorize agentes com o nível de habilidade suficiente em relação aos agentes que são superqualificados para a tarefa.	Com script	tarefa
Priorizar técnicos preferenciais	Atribui tarefas com base nos técnicos que são mais preferenciais para trabalhar em uma conta de cliente.	Com script	wm_task
Exclusão de raio	Classifica os agentes com base no raio definido, excluindo aqueles fora do raio.	Com script	tarefa
Classificar técnicos preferenciais	Identifica os técnicos que são mais preferidos para trabalhar em uma	Com script	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.

Critérios de correspondência para filtros de tarefa

Critério	Descrição	Tipo	Aplica-se a [Tabela]
	conta de cliente usando programação dinâmica.		
Sobreposição de fuso horário	Classifica os agentes com base na sobreposição de fuso horário com o local da tarefa.	Com script	tarefa
Habilidades correspondentes na equipe obrigatórias para Agendamento dinâmico **Nota:** Necessidades Serviço de campo Plug-in Operações de equipe (fsm_crew_scheduling) a ser ativado.	Corresponda as habilidades obrigatórias de uma tarefa de equipe às equipes com agentes que tenham essas habilidades.	Com script	wm_crew
Lacuna de nível de habilidade da equipe para agendamento dinâmico **Nota:** Necessidades Serviço de campo Plug-in Operações de equipe (fsm_crew_scheduling) a ser ativado.	Corresponda os níveis de habilidade obrigatórios para uma tarefa de equipe a equipes com agentes que tenham habilidades no nível necessário.	Com script	wm_crew
Habilidades correspondentes na equipe **Nota:** Necessidades Serviço de campo Plug-in Operações de equipe (fsm_crew_scheduling) a ser ativado.	Corresponda as equipes com as habilidades listadas na tarefa de ordem de serviço e atribua a tarefa a essa equipe.	Com script	wm_crew
Habilidades da equipe correspondentes aos requisitos de recursos da tarefa	Corresponda as equipes com as habilidades listadas nos requisitos de recursos e atribua a tarefa	Com script	wm_crew

Tradução automática

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

Critérios de correspondência para filtros de tarefa

Critério	Descrição	Tipo	Aplica-se a [Tabela]
Nota: Necessidades Serviço de campo Plug-in Operações de equipe (fsm_crew_scheduling) a ser ativado.	com esses requisitos de recursos a essa equipe.		
Distância da equipe da tarefa **Nota:** Necessidades Serviço de campo Plug-in Operações de equipe (fsm_crew_scheduling) a ser ativado.	Avalia a distância da equipe do local da tarefa.	Com script	wm_crew
Critérios de correspondência de eficiência do agente para Agendamento dinâmico **Nota:** Necessidades Serviço de campo Eficiência do agente plug-in (com.snc.fsm_agent_efficiency) a ser ativado.	Atribui uma tarefa de ordem de serviço a um agente correspondendo a. Eficiência do agente critérios especificados na tarefa de ordem de serviço com os critérios de eficiência do agente.	Com script	wm_task

Tradução automática

Como parte da seleção dos critérios de correspondência, você pode especificar as seguintes configurações para cada critério individual:

- uso para classificação e exibição
- método de classificação
- ponderação de classificação
- limite
- ativo/inativo

Uso para classificação e exibição

No campo **Usar para**, especifique como esse critério de correspondência deve ser usado:

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

- Classificação e exibição: usa o critério para determinar a classificação do agente e a exibe em uma coluna do workbench.
- Apenas exibição: exibe o critério em uma coluna do workbench, mas não o uso para determinar a classificação do agente.
- Apenas classificação: usa o critério para determinar a classificação do agente, mas não o exibe no workbench.

Método de classificação

Existem dois métodos de classificação:

- Quanto mais, melhor: por exemplo, mais disponibilidade é melhor na determinação da classificação do agente.
- Menos é melhor: Por exemplo, menos casos atribuídos são melhores ao determinar a classificação do agente.

Peso

Cada critério de correspondência tem um peso atribuído. Por padrão, os critérios de correspondência em **Recomendação para atribuição de caso** a regra de correspondência tem um peso atribuído de 10. Você pode atribuir um peso maior aos critérios mais importantes.

Limite

Um limite define um requisito mínimo para um critério. Por exemplo, defina o limite do critério de Habilidades correspondentes como 3 se quiser ver apenas os agentes que tenham pelo menos três das habilidades necessárias para uma tarefa. Para disponibilidade, defina o limite com o número desejado de horas para exibir somente os agentes que tenham esse número mínimo de horas de trabalho disponíveis. Você pode definir o limite na lista relacionada **Selecionar critérios** no formulário Regra de correspondência. Se necessário, personalize a lista e adicione a coluna **Limite**.

Ativo/Inativo

Pode haver vários critérios de correspondência associados à regra de correspondência que determina a configuração do workbench de atribuições. Cada critério individual pode ser definido como ativo ou inativo. A mudança dessa configuração tem impacto imediato na classificação do agente. Você pode fazer essa mudança na lista relacionada **Selecionar critérios** no formulário Regra de correspondência. Se necessário, personalize a lista e adicione a coluna **Ativo**.

Cálculo da classificação do agente

O Agendamento dinâmico adiciona os valores dos critérios de correspondência e seus respectivos pesos e usa esses valores para determinar a classificação geral do agente.

1. Calcule um número para cada critério.
2. Multiplique esse número pelo peso do critério.
3. Divida o resultado pelo total de todos os critérios.
4. Repita para cada critério e adicione os resultados.

O exemplo a seguir mostra como é determinada a classificação de um agente com estes valores de critérios de correspondência:

Tradução automática

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

- Habilidades correspondentes com suporte a habilidades obrigatórias: 5/6
- Disponibilidade hoje: 7 horas
- Casos atribuídos: 2

Cálculos:

- **Habilidades correspondentes**: `2 / 3 = 0,666` (sendo 3 o número máximo de habilidades)
- **Disponibilidade hoje**: `7 / 8 = 0,875` (sendo 8 o número máximo de horas)
- **Casos atribuídos** : `2 / 26 - 0,0769` (com 26 sendo o número total de tarefas na tabela)
- **Peso**: cada critério de correspondência tem um peso igual a 10

```
((0.666 x 10) / Total of criterion weight (10+10+10)) + ((0.875 x 10) / Total of criterion weight (10+10+10)) + ((0.0769 x 10) / Total of criterion weight (10+10+10))
```

```
(6.66 / 30) + (8.75 / 30) + (0.769 / 30)
```

```
0.222 + 0.291 + 0.0256 = 0.53
```

Esse cálculo é realizado para cada agente do grupo de atribuição. Os agentes são classificados com base no valor desse cálculo, em que o número mais alto recebe a classificação mais alta.

Crie uma regra de ordenação de tarefa

A programação dinâmica usa regras de ordenação de tarefas para priorizar e organizar tarefas com eficácia. Essas regras garantem que as tarefas sejam tratadas na sequência correta, ajudando você a simplificar as operações de serviço de campo.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As regras de ordenação de tarefas permitem controlar como as tarefas são priorizadas durante a programação. Ao definir regras, você pode garantir que as tarefas mais críticas sejam tratadas primeiro e que as tarefas sejam ordenadas com base nas necessidades específicas da sua organização. Várias regras podem ser criadas e aplicadas em sequência, com base na ordem de execução, para oferecer o máximo de flexibilidade e precisão.

Como funcionam as regras de ordenação de tarefas:

- Ordem de execução: As regras são avaliadas em ordem, com a regra tendo o menor valor de execução tendo precedência.
  - Por exemplo, você pode criar uma regra que prioriza tarefas por urgência (P1, P2, P3).
  - Outra regra pode ser aplicada para organizar tarefas com a mesma prioridade pela data de vencimento do ANS.
- Dependências de tarefa: As dependências de tarefa podem substituir as regras de ordenação de tarefas para garantir o fluxo de tarefas adequado.
  - Se uma tarefa predecessora for reatribuída e uma tarefa sucessora for atribuída, a tarefa predecessora será programada antes do início da tarefa sucessora.
  - Se uma tarefa predecessora não for atribuída, a tarefa sucessora permanecerá não atribuída.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 uma tarefa predecessora for atribuída, a tarefa sucessora aguardará até que a tarefa predecessora seja concluída.
- Se uma tarefa predecessora tiver uma prioridade mais baixa, a tarefa sucessora aguardará até que a tarefa predecessora seja atribuída.

Nota:

A programação dinâmica só oferece suporte à dependência de tarefa avançada Concluir para Iniciar sem tempo de atraso máximo ou mínimo. Outros tipos de dependências de tarefa serão ignorados.

Tipos de regras de ordenação de tarefas:

- **Regra simples**
  - Classifica tarefas com base em um campo selecionado na tabela de tarefas.
  - Escolha a ordem de classificação crescente ou decrescente.
- **Regra avançada**
  - Classifica tarefas com base nas seleções de duas tabelas não relacionadas.
  - Requer um campo de referência para conectar a tabela de tarefas e outra tabela. Por exemplo, você pode classificar tarefas de ordem de serviço com base em ANS armazenados na tabela ANS de tarefa.

Regras de ordenação baseadas em prioridade: A programação dinâmica fornece duas regras de ordenação baseadas em prioridade.

- Prioridade da tarefa de ordem de serviço: Usa a prioridade da tarefa para determinar a ordem da tarefa, com uma ordem de execução padrão de 100.
- Prioridade da ordem de serviço: Usa a prioridade geral da ordem de serviço para determinar a ordem da tarefa, com uma ordem de execução padrão de 200.

Nota:

Por padrão, as regras de ordenação de tarefas são ignoradas durante a programação para evitar possíveis problemas de desempenho. Se o número de tarefas retornadas da condição de filtro de tarefa for muito grande, a aplicação da ordem de tarefa poderá resultar em atrasos significativos. Você pode habilitar manualmente as regras de ordenação de tarefas se os volumes de tarefa não afetarem o desempenho.

Casos de uso reais:

- Saúde: Priorize as tarefas de manutenção do equipamento com base na criticidade dos dispositivos médicos.
- Fabricação: Classifique as tarefas pelo custo do tempo de inatividade da máquina por hora para reduzir o impacto na produção.
- Varejo: Use regras avançadas para priorizar tarefas por tráfego, garantindo que as lojas de alto tráfego sejam atendidas primeiro.
- Serviços públicos: Regras simples podem priorizar tarefas de emergência, como falta de energia que afetam a infraestrutura crítica.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Administração** > **Configuração de agendamento dinâmico**.
2. Em **Regras de ordenação de tarefas** lista relacionada, clique em **Novo** .

Tradução automática

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

3. Preencha os campos no formulário Regra de ordenação de tarefas, conforme necessário.

Formulário Regra de ordenação de tarefas

Campo	Descrição
Nome	O nome da regra de ordenação da tarefa.
Ordem de Execução	Especifique a ordem na qual esta regra deve ser avaliada. A regra com o menor valor determinará a ordem da tarefa inicial.
Config. de agendamento dinâmico	Selecione a configuração de programação dinâmica à qual esta regra de ordenação se aplica.
Avançado	Selecione para criar uma regra avançada de ordenação de tarefas a partir de tabelas diferentes.
Tabela de classificação	Escolha a tabela que contém as tarefas a serem classificadas.
Campo de classificação	Selecione o campo que determinará a ordem da tarefa.
Ordem de classificação	Escolha a ordem crescente (A-Z) ou decrescente (Z-A).
Campo de Tarefa	Especifique o campo no qual as tarefas serão classificadas.
Tabela de tarefas	Para uma regra de ordenação avançada, este campo exibe a tabela que contém as tarefas a serem classificadas.
Campo de Tarefa de Conexão	Para regras avançadas, selecione o campo que vincula as tabelas.
Agregar Função	Para regras avançadas, escolha uma função agregada como MIN, MAX, COUNT etc.

4. Clique em **Enviar**.
   A regra de ordenação de tarefa é criada.

Resultado

A programação dinâmica usará esta regra para priorizar tarefas com base nos critérios definidos, garantindo que as tarefas de alta prioridade sejam programadas adequadamente.

O que Fazer Depois

Crie uma restrição de desatribuição de tarefa

Crie uma restrição de desatribuição de tarefa

A programação dinâmica permite que você defina restrições de não atribuição que impedem que determinadas tarefas não sejam atribuídas, mesmo quando há prioridade mais baixa. Este recurso garante que as tarefas críticas permaneçam atribuídas, com base em dependências ou urgência.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As restrições de desatribuição ajudam a controlar quando as tarefas podem ou não ter atribuição cancelada, garantindo que as tarefas essenciais permaneçam atribuídas. Isso

Tradução automática

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

evita interrupções, especialmente quando as tarefas têm dependências ou são sensíveis ao tempo. Por exemplo, uma tarefa que se aproxima da violação de ANS ou que requer peças fornecidas não deve ter a atribuição cancelada, independentemente da prioridade relativa nas regras de pedido de tarefa.

A programação dinâmica oferece três restrições de desatribuição predefinidas:

1. Tarefa com downstream: Impede a desatribuição se a tarefa tiver tarefas downstream que dependem dela.
2. Violaria o ANS nas próximas 5 horas: Impede a desatribuição se o Acordo de nível de serviço (ANS) da tarefa expirar em cinco horas.
3. Peça originada: Impede a desatribuição se uma ou mais peças necessárias para a tarefa já tiverem sido fornecidas.

Habilitar a opção de cancelamento de atribuição na configuração do Agendamento dinâmico permite que o sistema cancele a atribuição de tarefas em favor de tarefas mais importantes (conforme determinado pelas regras de ordenação de tarefas). No entanto, as restrições de não atribuição podem impedir que tarefas específicas sejam desatribuídas, mesmo se a tarefa for de prioridade mais baixa. Se uma tarefa não for atribuída e tiver tarefas descendentes, as tarefas descendentes também não serão atribuídas e adicionadas à fila de expedição pendente.

Casos de uso reais:

- Saúde: Impeça o cancelamento da atribuição de tarefas críticas de manutenção de equipamentos médicos próximas a uma violação de ANS.
- Fabricação: Bloqueie a desatribuição de tarefas que tenham peças fornecidas, garantindo que os recursos sejam usados com eficiência.
- Utilitários: Mantenha tarefas de reparo de emergência atribuídas quando dependências descendentes estão envolvidas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Administração** > **Configuração de agendamento dinâmico**.
2. Em **Restrições de não atribuição** lista relacionada, clique em **Novo** .
3. Clique no ícone de pesquisa ao lado de **Restrição** campo.
4. Na lista Restrições, clique em **Novo** .
5. Preencha os campos no formulário de restrição, conforme necessário.

Fomulário de restrição

Campo	Descrição
Nome	O nome da restrição.
Tabela de tarefas	Selecione a tabela de tarefas à qual esta restrição se aplica.
Tipo	Escolha o tipo de restrição. ○ **Simples** : defina uma restrição simples selecionando uma tabela, um campo de tarefa e uma ou mais condições de filtro. ○ **Avançado** : defina uma restrição avançada criando um script.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Tabela de Restrição	Especifique a tabela usada para definir a restrição em uma tarefa.
Campo de Tarefa	Selecione o campo de tarefa ao qual esta restrição se aplica.
Condição de Restrição	Quando esta condição é verdadeira, ela impede a reatribuição ou a desatribuição de tarefa.
Script de Restrição	Se estiver usando uma restrição avançada, crie um script para definir os detalhes da restrição.

6. Clique em **Enviar**.
   A restrição é salva e retorna para o formulário Restrição de não atribuição.
7. Clique em **Enviar**.
   A restrição está ativa e adicionada à configuração no **Restrições de não atribuição** lista relacionada.

Resultado

Esta restrição impedirá a desatribuição de tarefa com base nas condições especificadas, garantindo que as tarefas não sejam desatribuídas, mesmo que tenham menor importância de acordo com as regras de ordenação de tarefa.

Exemplo - configure a programação dinâmica para atribuir técnicos preferenciais às tarefas

Atribuir preferencial automaticamente Serviço de campo tarefas de ordem de serviço para que o técnico correto seja atribuído à tarefa. Se for um Serviço de campo o agente não é uma boa opção para uma tarefa, você também pode excluí-lo.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_dispatcher, wm_manager, wm_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de Agendamento dinâmico** > **Configuração**.
2. Selecione **Configuração de programação dinâmica da tarefa de ordem de serviçoConfiguração** .
3. Em **Filtros de tarefa** , adicione **Priorizar técnicos preferenciais e secundários** e. **Classificar técnicos preferenciais e secundários** critério para os filtros de tarefa.
   Para obter informações sobre como adicionar critérios a um filtro de tarefa, consulte Crie um filtro de tarefa para programação dinâmica
4. Selecione **Atualizar**.

Tópicos relacionados

Atribua agentes preferenciais às tarefas

Exemplo - configure a programação dinâmica para ignorar técnicos excluídos

Adicione filtros de tarefa de programação dinâmica para garantir que as tarefas de ordem de serviço não sejam atribuídas a agentes excluídos da conta do cliente.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que a programação dinâmica esteja selecionada como método de atribuição para tarefas.

Função necessária: wm_dispatcher, wm_manager, wm_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.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Expedidores ou gerentes podem substituir exclusões a qualquer momento atribuindo manualmente tarefas de ordem de serviço aos técnicos excluídos. É exibida uma mensagem de aviso informando que a tarefa de ordem de serviço foi atribuída a um agente excluído.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de Agendamento dinâmico** > **Configuração**.
2. Selecione **Configuração de programação dinâmica da tarefa de ordem de serviçoConfiguração** .
3. Em **Filtros de tarefa** , adicione **Ignorar técnico excluído** critério para os filtros de tarefa.
   Para obter informações sobre como adicionar critérios a um filtro de tarefa, consulte Crie um filtro de tarefa para programação dinâmica
4. Selecione **Atualizar**.
   Os critérios de correspondência de programação dinâmica removem os agentes excluídos de uma conta específica quando as tarefas de ordem de serviço são atribuídas usando um dos seguintes métodos:
   - Atribuição automática
   - Gerenciar compromissos

Tópicos relacionados

Configure a Gestão de serviços de campo para usar a programação dinâmica

Crie um filtro de tarefa

Excluir Serviço de campo tarefas de ordem de serviço atribuídas aos agentes

Configurar recomendações de tarefa inteligente

Recomende tarefas com eficiência aos agentes usando Recomendações inteligentes de tarefas, um recurso que alinha tarefas com agentes com base em políticas predefinidas e condições de filtragem. Determine as aplicações por meio das quais você pode acessar recomendações de tarefa.

Visão geral da configuração

As etapas para configurar recomendações de tarefas inteligentes são:

1. Criar uma política: Defina uma política que rege se uma tarefa deve ser recomendada a um agente selecionado. Esta política é essencial para confirmar que as tarefas certas são correspondidas com os agentes certos. Para obter mais informações, consulte Criar políticas de recomendação de tarefa.
2. Mapeie a política para aplicações: Associe sua política a aplicações específicas para permitir que expedidores ou agentes utilizem o recurso de recomendação de tarefa nessas aplicações. Esta associação confirma que as recomendações estão acessíveis onde são mais necessárias. Para obter mais informações, consulte Mapear aplicações para políticas de recomendação de tarefa inteligente.
3. Definir critérios de recomendação opcionais: Aprimore a precisão das recomendações de tarefa definindo critérios adicionais. Estes critérios são divididos em duas categorias. Para obter mais informações, consulte Critérios de recomendação predefinidos.
   - As restrições de filtragem filtram tarefas que não atendem às restrições definidas.
   - Os critérios de classificação classificam as tarefas e aplicam uma pontuação apropriada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 critérios de recomendação opcionais: Aprimore a precisão das recomendações de tarefa definindo critérios adicionais. Estes critérios são divididos em duas categorias:

  Nota:
  Os critérios de recomendação personalizados são definidos por inclusões de script. Para obter mais informações, consulte Fornecer um script para critérios de recomendação de tarefa personalizados.

Tópicos relacionados

Recomendação de tarefa inteligente

Atribua tarefas de ordem de serviço a agentes usando a recomendação de tarefa inteligente

Atribua tarefas a si mesmo com base na recomendação de tarefa inteligente

Componentes de recomendações de tarefa inteligente

Ativar Recomendação de tarefa inteligente

Ative o. Recomendação de tarefa inteligente plug-in (com.snc_task_recommendations)) para Gestão de serviços de campo se você tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

Serviço de campo O recurso de recomendação de tarefa inteligente requer os seguintes plug-ins:

- Recomendação de tarefa inteligente (com.snc_task_recommendations): Fornece scripts de estrutura de recomendação de tarefa básica, configurações e pontos de extensão padrão.
- Gestão de serviços de campo Recomendações de tarefa inteligente (com.snc.fsm_task_recommendations): Fornece implementação e configuração específicas para Gestão de serviços de campo, que inclui restrições de filtro padrão, critérios de classificação e Gestão de serviços de campo pontos de extensão.

Antes de instalar, certifique-se de que o plug-in Gestão de serviços de campo esteja ativado Serviço de campo Recomendação de tarefa inteligente . Para obter mais informações, consulte Ativar a Gestão de serviços de campo.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Recomendação de tarefa inteligente plug-in (com.snc_task_recommendations) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

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

3. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, clique em **Carregar dados de demonstração** .
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.
4. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

Tradução automática

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

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

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

Criar políticas de recomendação de tarefa

Crie políticas para recomendar as melhores tarefas de ordem de serviço disponíveis para os agentes com base nas regras e condições especificadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode usar o padrão Recomendação de tarefa padrão ou crie uma nova política. As etapas a seguir explicam como você pode criar uma política.

Procedimento

1. Navegar até **Serviços de Campo** > **Administração de recomendação de tarefa** > **Políticas de recomendação de tarefa**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Política de recomendação de tarefa

Campo	Descrição
Nome de exibição	Nome de exibição da política de recomendação de tarefa.
Nome	Nome da política de recomendação de tarefa armazenada na tabela wm_task.
Tabela	Tabela de tarefas selecionada para a política de recomendação.
Aplicável a	Aplicações compatíveis com a política.
Módulo da aplicação	Módulo de aplicação no qual a política existe.
Aplicação	Aplicação que contém este registro.
Ativo	Opção para indicar se a política está disponível para consideração ao recomendar tarefas de ordem de serviço.

4. Em **Condição de consulta** adicione condições de filtro para recomendar 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.

a. Para recomendar as tarefas mais correspondentes que estão no estado Expedição pendente para um agente, clique em **Adicionar condição de filtro** e criam a condição.
Por exemplo, **[Estado] [is] [Pending Dispatch] E [Ativo] [is] [true]** .

b. Para aplicar um conjunto de condições alternativo à consulta, clique em **Adicione cláusula "OR"** e adicionar condições para o segundo conjunto.

5. Clique em **Enviar**.

Resultado
A política de recomendação foi criada com sucesso. A política tem as listas relacionadas Restrições de filtragem e Critérios de classificação.

O que Fazer Depois
Você pode personalizar restrições de filtro opcionais e critérios de classificação. Para obter mais informações, consulte Crie uma restrição de filtro ou um critério de classificação para uma política de recomendação de tarefa.

Crie uma restrição de filtro ou um critério de classificação para uma política de recomendação de tarefa

Defina restrições de filtragem ou critérios de classificação para uma política de recomendação de tarefa. Filtre as tarefas com melhor correspondência para o agente com base nas regras de ordenação de filtros.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador, wm_admin

Procedimento
1. Navegar até **Serviços de Campo** > **Administração de recomendação de tarefa** > **Políticas de recomendação de tarefa**.
2. Abra uma política na lista.
3. Para criar uma restrição de filtro ou um critério de classificação, siga um destes procedimentos:
   - Para criar uma restrição de filtro, clique em **Novo** Na lista relacionada Restrições de filtragem.
   - Para criar um critério de classificação, clique em **Novo** Na lista relacionada Critérios de classificação.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Critérios relacionados à política de recomendação de tarefa

Campo	Descrição
Política de recomendação de tarefa	Nome da política de recomendação de tarefa para a qual você está definindo os critérios.
Critérios de recomendação	Critérios de recomendação para os quais esses critérios atuam como uma entrada.
Ordem	Ordem na qual esses critérios são avaliados.
Aplicação	Nome 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.

Campo	Descrição
Peso	Peso da restrição de filtragem. Atribua um peso maior aos critérios mais importantes.
Método de classificação	Método para classificar os critérios. Estas são as opções: ○ **Mais é melhor:** Um valor mais alto é melhor ao definir a classificação. Por exemplo, mais disponibilidade de habilidades é melhor ao determinar a classificação da tarefa. ○ **Menos é melhor:** Ao definir a classificação, um valor menor é melhor. Menos tempo de viagem é melhor ao determinar a classificação da tarefa.

5. Clique em **Enviar**.

Resultado
O critério relacionado à política de recomendação de tarefa foi criado com sucesso. O critério é adicionado à lista relacionada apropriada: Restrição de filtragem ou Critérios de classificação.

Mapear aplicações para políticas de recomendação de tarefa inteligente

Mapeie aplicações para políticas de recomendação de tarefa. Forneça acesso a essas políticas nessas aplicações.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador, wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, Espaço do expedidor E Mobile são mapeados para uma política de recomendação de tarefa.

Procedimento
1. Navegar até **Serviços de Campo** > **Administração de recomendação de tarefa** > **Aplicabilidades de recomendação de tarefa**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de aplicabilidade de recomendação de tarefa

Campo	Descrição
Nome de exibição	Nome de exibição da aplicação de recomendação.
Nome	Nome da aplicação de recomendação.
Tabela	Tabela de tarefas selecionada para a política de recomendação.
Módulo da aplicação	Módulo da aplicação. Este campo é definido automaticamente como **Gestão de serviços de campo** .

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Ativo	Opção para indicar se a aplicação está disponível para consideração ao recomendar tarefas de ordem de serviço.
Política de recomendação de tarefa padrão	A política de recomendação de tarefa padrão para esta aplicação.
Aplicação	Aplicação que contém este registro.

4. Clique em **Enviar**.

Tópicos relacionados

Atribua tarefas de ordem de serviço a agentes usando a recomendação de tarefa inteligente

Atribua tarefas a si mesmo com base na recomendação de tarefa inteligente

Criar critérios de recomendação personalizados

Defina critérios de recomendação que as políticas podem usar para classificar ou avaliar tarefas para agentes.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Alguns critérios de recomendação predefinidos são fornecidos para você. Para obter mais informações, consulte Critérios de recomendação predefinidos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Administração de recomendação de tarefa** > **Critérios de recomendação**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Critérios de recomendação

Campo	Descrição
Nome de exibição	Nome de exibição do critério de recomendação.
Nome	Nome do critério de recomendação.
Tabela pré-buscada	A tabela pré-buscada selecionada para o critério de recomendação.
Campos pré-buscados	Suporte a campos pré-obtidos da tabela pré-buscada.
Tipo	Tipo de critério, filtro ou classificação.
Aplicação	A aplicação que contém este registro.
Módulo da aplicação	O valor padrão é Gestão de serviços de campo.

4. Em **Script** insira o script que você deseja executar ao recomendar tarefas ao agente.

Example

Por exemplo, o script a seguir calcula a distância entre o local atual do agente e o local 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.

```
var distanceRule = new TaskRecommendationDistanceRuleProcessor(args);
var ruleProcessResult = distanceRule.processRule(user, tasks, timeStart, timeEnd, 'ranking');
ruleResult = TaskRecommendationFSMUtil.parseRuleResult(ruleProcessResult, "Distance
 from task");
```

Para obter informações sobre requisitos de script personalizado, consulte Fornecer um script para critérios de recomendação de tarefa personalizados.

5. Clique em **Enviar**.

Resultado
O critério de recomendação é criado com sucesso e classificado no grupo Restrições de filtragem ou Critérios de classificação com base no tipo selecionado.

Fornecer um script para critérios de recomendação de tarefa personalizados

Diretrizes para criar scripts em critérios de recomendação para uma política de recomendação de tarefa inteligente.

Objeto de retorno do script de personalização

Seu script deve retornar um objeto JavaScript em um formulário mínimo da seguinte forma:

```
{
 "<task sys_id1>":
  {
   "rating": <rating1>
  },
 "<task sys_id2>":
  {
   "rating": <rating2>
  },
 ...
}
```

Para restrições de filtro, defina a classificação de objetos de retorno como um para unificar o resultado da restrição de filtro dos critérios de recomendação usando `sn_task_recommend.TaskRecommendationUtil.setRatingToOne(your objeto);` método.

Para normalizar o resultado da classificação dos critérios de classificação, o objeto JavaScript de retorno deve incluir informações de normalização.

```
{
  "<task <sys_id1>":
    {
      "rating": <rating1>,
      "normalizationData":
        {
          "numerator": <numerator value1>,
          "denominator": <denominator value1>
        }
    },
  "<task <sys_id2>":
    {
      "rating": <rating2>,
      "normalizationData":
        {
```

Tradução automática

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

```
            "numerator": <numerator value2>,
            "denominator": <denominator value2>
        }
    },
  ...
}
```

Para critérios de classificação, o objeto de retorno pode conter dados para normalização final.

Nota:
Se os scripts incluírem dados de normalização, você poderá consultar as inclusões de script padrão nos critérios de recomendação predefinidos:

- A restrição de filtragem Excluir tarefas que o agente não pode viajar para: `sn_fsm_task_rec.TaskRecommendationDistanceRuleProcessor`
- A distância dos critérios de classificação da tarefa: `RankTaskOnDistance()`

Script personalizado nos critérios de recomendação

O exemplo a seguir mostra como escrever um script para os critérios de recomendação.

```
var customizedScript = <your-script>;
var customizedResult = customizedScript.<your-method>();
ruleResult = TaskRecommendationFSMUtil.parseRuleResult(customizedResult,
 "<customized-rule>");
```

A configuração de exemplo a seguir fornece uma restrição de filtro de "Distância da tarefa".

```
var distanceRule = new TaskRecommendationDistanceRuleProcessor(args);
var ruleProcessResult = distanceRule.processRule(user, tasks, timeStart, timeEnd, 'ranking');
ruleResult = TaskRecommendationFSMUtil.parseRuleResult(ruleProcessResult, "Distance from
 task");
```

Nota:
Não substitua a palavra-chave da aplicação de recomendação de tarefa `RuleResult` no script com outras palavras. Caso contrário, a aplicação não poderá processar o resultado da execução da regra.

Configuração da Otimização de rota

A otimização de rotas é essencial para melhorar a alocação de recursos na gestão de serviços de campo. Estrategicamente reordena tarefas para reduzir o tempo de deslocamento dos agentes de campo, melhorando a produtividade e o atendimento ao cliente.

Visão geral da configuração

As etapas para configurar a Otimização de rota são:

1. Navegar até **Tudo** > **sys_properties.list** > **sn_fsm_disp_wrksvc.enable_otimize_route** e defina o valor como verdadeiro. Isso habilita a Otimização de rota e exibe **Otimizar rota** No Espaço do expedidor.
2. Para usar recursos de otimização de rota no Espaço do expedidor, faça o seguinte:

Tradução automática

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

- Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Configuração do Espaço do expedidor** E certifique-se de que todas as configurações sejam feitas no escopo da aplicação "Espaço do expedidor configurável da Gestão de serviços de campo".
- Certifique-se de `sn_fsm_disp_wrksvc.enable_otimize_route` a propriedade está habilitada.
- Para otimizar pacotes de tarefas, habilite `Otimização de rota para pacotes` (work.management.travel.calculation.bundle_route_optimization) propriedade.

Noções básicas sobre os modos de otimização de rota

Você deve selecionar a propriedade do sistema work.management.optimization.conflict_handling para evitar conflitos devido a tarefas de estouro ao otimizar a rota. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com o Gestão de serviços de campo.

A otimização de rotas opera em três modos distintos, cada um projetado para lidar com cenários específicos:

1. Otimizar dentro do turno: Reordena tarefas no turno de um único agente para minimizar o tempo de viagem, respeitando as janelas de tempo de tarefa, pausas programadas e tarefas bloqueadas.
2. Estender para hora extra: Ajusta as tarefas se um agente estiver atrasado, permitindo horas extras para garantir a conclusão da tarefa.
3. Cancelar se houver hora extra excessiva: Tenta otimizar a rota, mas cancela a operação se isso resultar em exceder a hora extra permitida.

Configurar opções adicionais

Aprimore a otimização de rotas com as seguintes opções de configuração:

1. Restrições de tarefa: Garante que todas as tarefas permaneçam dentro de suas janelas de hora de início/término (se éFixedWindow for verdadeiro) e evita mover tarefas bloqueadas.
2. Pausas e eventos: Otimizações de programação em torno de pausas planejadas ou eventos pessoais.
3. Estimativas de tempo de viagem: Escolha entre usar uma API de mapas para tempo de viagem preciso ou estimativas em linha reta para cálculos mais rápidos. Se optar por ela, configure a chave de API Mapas.

Personalizando as propriedades do sistema

Personalize a otimização de rotas para atender a necessidades específicas configurando as seguintes propriedades:

1. Buffer de tempo de tarefa para tarefa: Adicione um buffer de minutos extras entre as tarefas para considerar atrasos inesperados.
2. Cálculo do tempo de viagem: Selecione entre a API de mapas ou estimativas lineares com base em suas necessidades de precisão.
3. Horas de trabalho padrão: Defina os horários de início e término para agentes sem uma programação fixa.
4. Ajustes de tempo de viagem: Ajuste os tempos de viagem adicionando porcentagens para considerar incertezas, como hora de rush.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Horários dos horários dos horários de rush: Especifique os períodos dos horários de rush pela manhã e à noite.
6. Opção de estrada com portagem: Decida se as estradas com portagem devem ser incluídas no planejamento de rotas.

Gerenciar limites para volume de tarefas

O comportamento de otimização de rota é ajustado com base no número de tarefas:

- Em 15 tarefas: A otimização de rota completa é realizada, considerando todas as tarefas e viagens.
- Mais de 200 tarefas: O roteamento automático falha e uma mensagem de erro é exibida.
- Roteamento parcial: Se nem todas as tarefas puderem ser acomodadas, um subconjunto menor será otimizado e as tarefas restantes serão revertidas para expedição pendente.

Programar trabalho

. Otimizar roteamento de tarefa O trabalho é executado diariamente às 3:00 hora do sistema. Ajuste esta programação com base no fuso horário ou nas necessidades operacionais.

Client scripts não personalizáveis

Scripts de cliente para otimização de rotas são pré-otimizados e executados em 4-6 segundos. Esses scripts não devem ser personalizados para garantir o desempenho ideal.

Opções adicionais de configuração de programação

Otimize a alocação de recursos e garanta a entrega de serviço oportuna com os recursos avançados de programação e expedição, projetados para gerenciar cargas de trabalho do técnico e priorizar tarefas de alta prioridade.

Configuração do agrupamento de tarefas

Agrupe tarefas de ordem de serviço para manter tarefas semelhantes juntas.

Serviço de campo O agrupamento de tarefas permite que os expedidores criem, atribuam e gerenciem pacotes de tarefas de ordem de serviço. Pacotes de tarefas são grupos de tarefas de ordem de serviço. Os pacotes de tarefas funcionam de forma semelhante às tarefas de ordem de serviço e podem ser agendados dinamicamente ou otimizados por rota da mesma maneira.

Agrupamento dinâmico de tarefas

Os administradores podem configurar políticas e regras de agrupamento dinâmico para agrupar tarefas de ordem de serviço automaticamente. Para obter mais informações, consulte Agrupamento dinâmico de tarefas.

Ativação

Para obter informações sobre como ativar o. Serviço de campo Plug-in de agrupamento de tarefas (com.snc.fsm_task_bundle), consulte Ativar Serviço de campo Agrupamento de tarefas.

Componentes

Para obter uma lista detalhada de componentes adicionados por Serviço de campo Agrupamento de tarefas, consulte Serviço de campo Componentes de agrupamento de tarefas.

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

Tradução automática

Ativar Serviço de campo Agrupamento de tarefas

Ative o plug-in Agregamento de tarefas (com.snc.fsm_task_bundle) para Gestão de serviços de campo se você tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A capacidade de agrupar tarefas de ordem de serviço em Espaço do expedidor instalado com Serviço de campo Agrupamento de tarefas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Serviço de campo Plug-in de agrupamento de tarefas (com.snc.fsm_task_bundle) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

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

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

Agrupamento dinâmico de tarefas

Você pode criar políticas e regras para agrupar tarefas automaticamente com Serviço de campo Agrupamento de tarefas.

O agrupamento dinâmico de tarefas permite que os administradores criem políticas e regras para agrupar tarefas automaticamente de acordo com critérios personalizados.

Para obter informações sobre as políticas e regras instaladas com Serviço de campo Agrupamento de tarefas, consulte Serviço de campo Componentes de agrupamento de tarefas.

Políticas

As políticas determinam quantas tarefas de ordem de serviço devem ser agrupadas por pacote, bem como a duração máxima dos pacotes.

Uma política consiste em várias regras. As políticas têm as seguintes restrições:

- Mínimo de dois registros por pacote.
- máximo de 200 registros por pacote.
- Sem limite para regras por política.
- As políticas devem ter regras para serem executadas.
- As políticas devem ter qualificadores para serem executadas.

Tradução automática

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

Qualificadores

Os qualificadores determinam quais tarefas de ordem de serviço são direcionadas para agrupamento. Por padrão, os qualificadores são baseados em grupos de atribuição. Se Serviço de campo Planejamento de território está ativo, os qualificadores são baseados em territórios.

Os qualificadores têm as seguintes restrições:

- Os registros de qualificador podem conter somente o tipo de qualificador de cada vez.
- Nenhum qualificador duplicado habilitado por política.

Regras

As regras especificam os parâmetros para os quais as tarefas de ordem de serviço devem ser agrupadas.

Uma regra só pode ser atribuída a uma única política. As regras se aplicam somente se as tarefas atenderem às seguintes condições:

- . **Rascunho** estado
- Não estão em um pacote
- Não são um pacote em si
- Não são uma tarefa do fornecedor
- Não tem horas de acesso
- Não precisa de uma equipe
- Não tem uma janela fixa
- Não tem subtarefas ou tarefas dependentes

Agendamento dinâmico e agrupamento dinâmico

Os administradores podem habilitar o. **Agrupamento dinâmico antes do Agendamento dinâmico** (`com.snc.dynamic.scheduling.bundle_before_scheduling`propriedade para garantir que os pacotes sejam gerados antes da programação dinâmica.

Criar uma política de agrupamento de tarefas

Crie uma política de agrupamento de tarefas para aplicar várias regras para agrupar tarefas dinamicamente com Serviço de campo Agrupamento de tarefas.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As políticas de agrupamento de tarefas são grupos de regras que determinam como as tarefas de ordem de serviço são agrupadas usando o agrupamento dinâmico. As políticas podem ser configuradas para atingir um intervalo mínimo e máximo de registros, bem como uma duração máxima por pacote. Os pacotes gerados por meio de agrupamento dinâmico não podem exceder 200 tarefas de ordem de serviço. As políticas devem ter um ou mais qualificadores para serem executadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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** > **Serviços de Campo** > **Administração de agrupamento dinâmico** > **Políticas**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário Política de agrupamento de tarefas, preencha os campos.

Formulário Política de agrupamento de tarefas

Campos	Descrição
Nome	Nome da política.
Tipo de tarefa	Tabela de tipo de tarefa a ser aplicada às regras nesta política.
Ordem	Ordem de quando esta política é aplicada a uma tarefa em relação a outras políticas.
Ativo	Opção para tornar a política ativa ou inativa.
Classificar por	Determina como as subtarefas são classificadas antes do agrupamento.
Mínimo de registros	O número mínimo de registros habilitados por pacote.
Máximo de registros	O número máximo de registros habilitados por pacote.
Campo de duração	O tipo de duração que esta política deve visar.
Duração máxima	A duração máxima por pacote de tarefas criado por esta política.

4. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois

As políticas exigem regras e qualificadores para execução. Para obter mais informações, consulte Crie uma regra de agrupamento de tarefa e Adicione qualificadores a uma política de agrupamento de tarefas.

Após a conclusão de uma política, você pode programá-la ou executá-la manualmente. Para mais informações, confira Agende o agrupamento dinâmico de tarefas ou Execute uma política de agrupamento de tarefas manualmente.

Crie uma regra de agrupamento de tarefa

Crie uma regra de agrupamento de tarefas para agrupar tarefas dinamicamente de acordo com os parâmetros selecionados Serviço de campo Agrupamento de tarefas.

Antes de Iniciar

Para adicionar regras a qualquer política diferente da política padrão, crie uma política primeiro. Para obter mais informações, consulte Criar uma política de agrupamento de tarefas.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As regras de agrupamento de tarefas podem ser aplicadas a tarefas somente se as seguintes condições forem atendidas:

Tradução automática

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

- Está no estado Rascunho
- Não faz parte de outro pacote
- Não é um pacote em si
- Não é uma tarefa do fornecedor
- Não deve ter horas de acesso
- Não precisa de uma equipe
- Não tem uma janela fixa
- Não tem tarefas dependentes

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Administração de agrupamento dinâmico** > **Regras**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de regra de agrupamento de tarefas

Campos	Descrição
Nome	Nome da regra.
Política	Política na qual esta regra está agrupada. **Nota:** Para adicionar regras a qualquer política diferente da política padrão, crie uma política primeiro. Para obter mais informações, consulte Criar uma política de agrupamento de tarefas.
Ordem	Ordem de quando esta regra é aplicada em relação a outras regras na política.
Ativo	Opção para tornar a regra ativa ou inativa.

4. Na seção Condições de agrupamento, use construtor de condições para criar filtros de tarefa que definem as tarefas que esta regra tem como destino.
5. **Opcional:** Alternar **Avançado** para substituir o construtor de condições por um **Script** campo. Alternando **Avançado** substitui o construtor de condições pelo seguinte modelo:

```
/**
 * This scripted rule should return an array of sys_ids of tasks joined using comma for each group that should be bundled
 * @param {String} taskType table name that contains the taskIds
 * @param {String} taskIds comma-separated task sys_ids representing a group of tasks
 * @returns {String[]} list of comma-separated task sys_ids shown as below:
 * [
 * 'sys_id_1,sys_id_2,sys_id_3',
 * 'sys_id_4',
 * 'sys_id_5,sys_id_6,sys_id_7,sys_id_8'
 * ]
```

Tradução automática

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

```
 */
(function executeRule(taskType, taskIds) {
 // your code goes here
})(taskType, taskIds);
```

6. Selecione **Visualizar tarefas** para visualizar todas as tarefas afetadas pela sua regra.
7. Selecione **Enviar**.

Adicione qualificadores a uma política de agrupamento de tarefas

Adicione qualificadores às políticas de agrupamento de tarefas para definir se as políticas se aplicam a grupos de atribuição ou territórios com Serviço de campo Agrupamento de tarefas.

Antes de Iniciar

Os qualificadores são subcomponentes das políticas. Para obter mais informações sobre como criar uma política, consulte Criar uma política de agrupamento de tarefas.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os qualificadores determinam quais tarefas de ordem de serviço são direcionadas para agrupamento. Qualificadores são necessários para que as políticas sejam executadas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Administração de agrupamento dinâmico** > **Políticas**.
2. Abra uma política existente.
3. Em **Qualificadores** lista relacionada, selecione **Novo** .
4. Selecione uma das seguintes propriedades:
   - Insira um **Grupo de atribuição** para atribuir a política a um grupo de atribuição.
   - Insira um **Território** para atribuir a política a um território.

   Nota:
   Grupo de atribuição aparece por padrão. Para substituir por **Território** , consulte Habilite o. Serviço de campo modelo de território.

5. Selecione **Enviar**.

Agende o agrupamento dinâmico de tarefas

Agende o agrupamento dinâmico para ser executado em um horário especificado com Serviço de campo Agrupamento de tarefas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Programe e defina as condições usadas para agrupar tarefas de ordem de serviço dinamicamente. O script de programação considera somente tarefas no **Rascunho** estado ao agrupar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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** > **Trabalhos agendados**.
2. Aberto **Executar agrupamento dinâmico** .
3. Selecione **Ativo** .
4. **Opcional:** Selecione **Condicional** para definir as condições usadas para executar o agrupamento dinâmico. Alternando **Condicional** abre um vazio **Condição** campo de script.
5. Selecione um Tipo de execução.

   Nota:
   Para obter mais informações sobre Tipos de execução, consulte Execute automaticamente um script de sua escolha .

6. Selecione **Atualizar**.

Execute uma política de agrupamento de tarefas manualmente

As políticas de agrupamento de tarefas dinâmicas podem ser executadas manualmente a partir do registro de política com Serviço de campo Agrupamento de tarefas.

Antes de Iniciar

Uma política deve ter os seguintes requisitos para ser executada manualmente:

- Regras válidas
- Qualificadores válidos

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Administração de agrupamento dinâmico** > **Políticas**.
2. Selecione uma política existente.
3. Selecione **Pacote agora** .

Configurando Agendamentos

Configure agendamentos para permitir que os clientes e provedores de serviços programem e gerenciem compromissos de serviço com eficiência.

A reserva de compromisso requer configuração no nível da aplicação e no nível de serviço.

Nota:

As configurações de nível de aplicação e de serviço correspondentes devem estar ativas para que a reserva de compromisso funcione corretamente.

Configuração no nível da aplicação

A reserva de compromisso requer um ativo **configuração no nível da aplicação** Para Gestão de serviços de campo. Esta configuração inclui configurações globais que se aplicam a todos os serviços que oferecem suporte à reserva de compromissos no aplicativo . Somente um administrador do sistema pode criar, modificar e habilitar uma configuração no nível 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.

O recurso de agendamento de compromisso fornece configurações predefinidas no nível da aplicação:

- **Configuração da ordem de serviço de campo**
- **Configuração da tarefa de serviço de campo**

Os administradores podem usar essas configurações padrão diretamente, modificá-las para atender a requisitos de negócios específicos ou usá-las como exemplos para criar novas configurações no nível da aplicação.

Configuração de nível de serviço

Cada compromisso agendado de oferta de serviço deve ter seu próprio ativo **configuração de nível de serviço** . Uma configuração de nível de serviço contém configurações exclusivas para esse serviço específico.

Administradores de agendamentos (appointment_booking_admin) pode:

- Crie novas configurações para serviços individuais.
- Modifique as configurações de serviço existentes conforme necessário.
- Habilite as configurações de serviço para ativar a funcionalidade de reserva de compromisso.

Visão geral da configuração

As etapas para configurar a reserva de compromisso são:

1. Ativar Agendamento

   Ative o recurso Agendamento de compromisso instalando os plug-ins necessários.

2. Habilitar ou desabilitar reserva de compromisso

   Habilite ou desabilite o recurso de reserva de compromisso para uma aplicação, bem como para serviços na aplicação que são fornecidos aos clientes.

3. Crie ou modifique uma configuração de aplicação para Agendamento de compromisso

   Crie ou modifique uma configuração de reserva de compromisso para uma aplicação. As informações armazenadas nesta configuração se aplicam a todos os serviços dessa aplicação.

4. Configure variáveis em um produtor de registro para reserva de compromisso

   Crie variáveis para os atributos do item do catálogo na configuração do serviço de reserva de compromisso. Configurar variáveis distintas para local e contato do usuário permite especificar os detalhes do local e do contato ao reservar um compromisso no calendário.

5. Configure um produtor de registro de reserva de compromisso

   Configure um produtor de registro de reserva de compromisso e habilite o conjunto de variáveis de reserva de compromisso para exibir os campos corretos nesse produtor de registro.

6. Crie ou modifique a configuração de serviço para Agendamento de compromisso

Tradução automática

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

Crie ou modifique uma configuração de reserva de compromisso para um serviço em uma aplicação fornecida aos clientes.

7. Crie regras de configuração de serviço para uma configuração de serviço

   Configure regras de reserva de compromisso para uma configuração de serviço, por exemplo, Instalação de ponto de venda, para permitir duração variável dos compromissos para este serviço.

8. Configure cronogramas diários e avançados

   Crie cronogramas de compromisso avançados para fornecer aos clientes intervalos de tempo precisos ou ajuste o dia de início da semana em seu calendário de reservas para se alinhar com as preferências de programação da sua organização.

9. Crie uma regra de negócios para gerar automaticamente registros de compromisso a partir de variáveis de item do catálogo

   Crie uma regra de negócio Antes de inserir na tabela de serviço para adicionar automaticamente uma variável para o catálogo de serviços na tabela de reserva de compromisso. Isso garante que o registro de variável fique visível no calendário de compromisso para os usuários ao reservar um compromisso.

10. (Opcional) Habilite ou desabilite o calendário sísmico de agendamentos

    Use o calendário sísmico de agendamentos em todas as interfaces do usuário para garantir uma experiência de agendamento consistente e contínua.

11. Habilite e configure a recomendação de intervalo de compromisso

    As regras de recomendação de intervalo de reserva de compromisso ajudam a identificar os horários ideais de compromisso para os clientes. Esses slots recomendados permitem que os clientes escolham com eficiência os horários de compromisso disponíveis mais adequados.

12. (Opcional) Personalize notificações por e-mail e SMS de Agendamentos

    O administrador do sistema pode personalizar notificações por e-mail e SMS para avisos de confirmação e cancelamento de compromisso e lembretes de compromisso.

13. (Opcional) Pontos de extensão na Gestão de serviços de campo

    Use pontos de extensão para personalizar as configurações de reserva de compromisso.

14. (Opcional) Use a API de compromisso para interagir com a aplicação de reserva de compromisso.

    Use esta API para reservar e reagendar compromissos, verificar os slots de compromisso disponíveis e buscar detalhes de configuração de reserva de compromisso.

Tópicos relacionados

Agendamentos

Gerenciar compromissos

Componentes de reserva de compromisso

Saiba mais sobre as configurações de disponibilidade de compromisso

Saiba mais sobre atribuição de 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.

Ativar Agendamento

Ative o recurso Agendamento de compromisso instalando os plug-ins necessários.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O plug-in Agendamento (com.snc.appointment_booking) é ativado automaticamente quando você ativa o plug-in Gestão de serviços de campo.

Certifique-se de que os plug-ins a seguir estejam ativados:

- **Gestão de serviços de campo** : Habilita os principais recursos da Gestão de serviços de campo. Ativar este plug-in ativa automaticamente o plug-in Agendamento.
- **Plug-in Agendamentos** : Fornece a capacidade de reservar e gerenciar compromissos para serviços.
- **Atendimento ao cliente com plug-in Gestão de serviços de campo** : Integra a Gestão de serviços de campo com a Gestão de atendimento ao cliente para simplificar os fluxos de trabalho relacionados a compromissos.
- **Programação dinâmica** (Opcional, mas recomendado): Habilita recursos de programação dinâmica, recomendações de tarefa em massa e atribuição automática baseada em intervalo. Também permite o uso do método de disponibilidade com script para programação avançada em configurações de Agendamento de compromisso.
- **Dados de demonstração de agendamentos** Instala dados de demonstração para ajudar você a configurar e explorar o recurso Agendamento de compromisso.

Para obter mais informações sobre os componentes instalados com a Agendamento de compromisso, consulte, Componentes de reserva de compromisso.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre os plug-ins (com.snc.appointment_booking) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

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

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

Ativar Agendamento antecipado

Você pode ativar o. Agendamento antecipado plug-in (.snc.advanced_appointment_booking) para Gestão de serviços de campo se você tiver a função de administrador. As instalações da aplicação 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

Agendamento antecipado requer uma assinatura separada do restante do ServiceNow AI Platform.

Para adquirir uma assinatura, entre em contato com o seu gerente de contas ServiceNow. Quando você compra uma assinatura, determinados plug-ins são ativados automaticamente. Se um plug-in pago não for ativado automaticamente, você poderá ativá-lo manualmente na lista Todas as aplicações em sua instância.

Nota:

Antes de comprar uma assinatura, você pode avaliar o recurso em uma instância de não produção sem custos, solicitando-o em Now Support Catálogo de serviços.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Agendamento antecipado :

- Plug-ins
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Componentes de agendamento de compromisso avançado.

Procedimento

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

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

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

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

Domain Separation e Agendamento de compromisso

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

Nível de suporte: Básico

Tradução automática

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

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

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

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Visão geral

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

Como a separação de domínio funciona no Agendamento de compromisso

Domain Separation adiciona os seguintes campos e atributos às tabelas de configuração de compromisso:

Tabelas de configuração de compromisso com Domain Separation

Tabela	Campos e atributos
Configuração de Agendamentos [sn_apptmnt_booking_config]	Campos • ID do Domínio • Caminho de domínio
Configuração do serviço de Agendamentos [sn_apptmnt_booking_service_config]	Campos • ID do Domínio • Caminho de domínio
Regra de configuração de serviço [sn_appmnt_booking_config_rule]	Atributos • domain_master: sn_apptmnt_bookig_service_config
Configurações Avançadas [sn_appmnt_booking_day_configuration]	Atributos • domain_master: sn_apptmnt_bookig_service_config
Bloqueio de Agendamentos	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.

Tabelas de configuração de compromisso com Domain Separation

Tabela	Campos e atributos
[sn_appmnt_booking_lock]	• ID do Domínio • Caminho de domínio
Recomendação de compromisso [sn_apptmnt_recommendation]	Campos • ID do Domínio • Caminho de domínio

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Habilitar ou desabilitar reserva de compromisso

Ative ou desative o recurso Agendamento de compromissos para uma aplicação e seus serviços individuais.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agendamentos** > **Configuração de Agendamentos**.
2. Selecione uma configuração no nível da aplicação.
   - Para habilitar o recurso de agendamento de compromissos para ordens de serviço, selecione **Configuração da ordem de serviço de campo**
   - Para habilitar o agendamento de compromissos para tarefas de ordem de serviço, selecione **Configuração da tarefa de serviço de campo**

   Nota:
   Você pode habilitar uma ou ambas as configurações com base em seus requisitos.

3. Siga um dos procedimentos a seguir
   - Selecione **Ativo** caixa de seleção para habilitar a reserva de compromisso para a aplicação.
   - Limpe **Ativo** caixa de seleção para desabilitar a reserva de compromisso para a aplicação.
4. Para habilitar ou desabilitar a reserva de serviços específicos, clique no nome de um serviço em **Configuração do serviço de agendamentos** lista relacionada e defina **Ativo** marque a caixa para habilitar (marcar) ou desabilitar (limpar) a reserva para esse serviço individual.
5. Clique em **Atualizar**.

Resultado

A reserva de compromisso está habilitada ou desabilitada com base em suas definições de configuração.

Tradução automática

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

O que Fazer Depois

Crie ou modifique uma configuração de aplicação para Agendamento de compromisso

Crie ou modifique uma configuração de aplicação para Agendamento de compromisso

Defina uma configuração de aplicação para gerenciar as configurações de reserva de compromisso em todos os serviços em sua aplicação. Você pode criar uma nova configuração ou modificar uma existente fornecida pela Gestão de serviços de campo.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A Gestão de serviços de campo fornece configurações padrão no nível da aplicação:

- **Configuração da ordem de serviço de campo** (para ordens de serviço)
- **Configuração da tarefa de serviço de campo** (para tarefas de ordem de serviço)

Você pode modificar essas configurações padrão ou usá-las como modelos para criar novas configurações.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agendamentos** > **Configuração de Agendamentos**.
2. Execute uma das seguintes ações:
   - Selecione **Novo** para criar uma nova configuração.
   - Clique no nome de uma configuração existente para modificá-la.
3. No formulário Configuração de agendamentos, preencha ou modifique os seguintes campos conforme necessário.

Campos de configuração da aplicação de reserva de compromisso

Campo	Descrição
Nome	O nome da configuração da aplicação.
Tabela de tarefas	Compromissos são criados para as tarefas na tabela selecionada. A tabela Ordem de serviço [wm_order] é a tabela padrão para a Configuração da ordem de serviço de campo.
Método de Disponibilidade	Use um dos métodos para determinar a disponibilidade de compromisso. A seleção depende da configuração da Gestão de serviços de campo no **Método de atribuição para tarefas** campo: ○ **Número de compromissos por slot** : Define um número fixo de compromissos disponíveis por intervalo de tempo. Recomendado se a atribuição de tarefa for manual. ○ **Script** Calcula dinamicamente a disponibilidade com base nas configurações da Gestão de serviços de campo. Recomendado se a atribuição automática ou programação dinâmica for usada. Esta é a configuração 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.

Campo	Descrição
	○ **Com base na capacidade** Calcula a disponibilidade com base na capacidade definida nas configurações de gestão de capacidade. Para obter mais informações, consulte Crie uma atribuição de capacidade. Esta opção está disponível quando a Tabela de tarefas é selecionada como work_order e. Serviço de campo O plug-in Gestão de capacidade e reservas está instalado. Para obter mais informações sobre métodos de disponibilidade de compromisso, consulte Saiba mais sobre as configurações de disponibilidade de compromisso.
Exibição de calendário avançado para portal	Selecione para ativar a configuração e habilitar a reserva de compromisso.
Ativo	Ativa a configuração da aplicação e permite a reserva de compromisso.
Aceitação automática	Aceita automaticamente tarefas atribuídas por meio de reserva de compromisso, substituindo o requisito de aceitação/rejeição manual do ciclo de vida do processo orientado por tarefas. Se a configuração da Gestão de serviços de campo for definida **Ciclo de vida do processo** está definido como **orientado por tarefas** um agente deve aceitar ou rejeitar uma tarefa atribuída. Habilite a caixa de seleção **Aceitação automática** para substituir esta definição de configuração para reserva de compromisso.
Exibição de Calendário	Exiba compromissos disponíveis no Selecione Janela de compromisso No Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor por um único dia ou por uma semana.
Script	O script usado para determinar o número de compromissos disponíveis.

4. Clique em **Enviar**.

Resultado
A configuração da aplicação é criada ou modificada. As configurações de reserva de compromisso definidas se aplicam a todos os serviços associados à tabela de tarefas selecionada.

O que Fazer Depois
Crie configurações de serviço para cada um dos serviços disponíveis para os clientes. Para obter mais informações, consulte Crie ou modifique uma configuração de aplicação para Agendamento de compromisso.

Configure variáveis em um produtor de registro para reserva de compromisso

Crie variáveis específicas em um produtor de registro do Catálogo de serviços para capturar detalhes essenciais, como localização e informações de contato, quando os usuários agendam compromissos.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Certifique-se de ter um produtor de registro do Catálogo de serviços existente para configurar.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Ao configurar variáveis de item do catálogo para reserva de compromisso, 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.

- Solicitar claramente que os usuários especifiquem detalhes precisos, como localização e contato, garantindo um agendamento eficiente.
- Certifique-se de que os detalhes do compromisso sejam precisos e completos, reduzindo erros ou reagendamentos.
- Simplifique o processo de reserva orientando os usuários com variáveis e perguntas claramente definidas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Definições de Catálogo** > **Produtores de Registros**.
2. Clique no produtor de registro desejado.
3. Em **Variável** lista relacionada, clique em **Novo** .
4. No formulário, preencha os campos.

Novo registro de variável

Campo	Descrição
Aplicação	(Somente leitura) Preenchido automaticamente com base no escopo da aplicação.
Tipo	Escolha um tipo de variável compatível. Se você usar variáveis incompatíveis, o Catálogo de serviços poderá não integrar os dados no formato correto.
Item do catálogo	Item do catálogo que usa a variável.
Ordem	Defina a ordem de exibição das variáveis. Os valores mais baixos aparecem primeiro. Por exemplo, uma variável com um valor de ordem de 1 é colocada à frente de outras variáveis com valores de ordem mais alta.
Ativo	Este é um campo somente leitura e é habilitado com base nas ações Publicar, Descontinuar ou Editar.
Obrigatório(a)	Selecione se os usuários devem fornecer uma resposta ao solicitar o serviço. **Nota:** Você pode ajustar isso dinamicamente por meio de scripts de cliente ou APIs.
Pergunta	Pergunta que você pode fazer aos usuários que solicitam o item do catálogo para obter informações relacionadas. Por exemplo, "Inserir local do compromisso".
Nome	Nome para identificar a pergunta.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: Se este campo estiver vazio, seu valor será preenchido automaticamente com base no campo Pergunta para todos os tipos de variáveis, exceto Interrupção, Divisão de contêiner e Término do contêiner.
Dica da ferramenta	Texto de dica de ferramenta a ser exibido quando os usuários apontarem para a variável. Insira uma breve anotação para descrever a finalidade da pergunta.
Texto de exemplo	Dica de campo de pergunta que aparece antes de um usuário inserir um valor. Você pode usar uma dica para as seguintes variáveis: • E-mail • URL • Texto de Linha Única • Texto de Várias Linhas • Texto de Linha Única Larga
Especificação de tipo	Forneça informações adicionais ou configuração específica para o tipo de variável selecionado.

5. Clique em **Enviar**.
6. **Opcional:** Repita as etapas 3 a 5 para criar variáveis adicionais para o mesmo produtor de registro de item do catálogo.

Resultado
O produtor de registro do catálogo de serviços cria o novo registro de variável na tabela selecionada.

O que Fazer Depois
Depois de criar suas variáveis, vincule-as à tabela Agendamento de compromisso para que elas apareçam corretamente na interface do calendário de reservas. Para obter mais informações, consulte Crie uma regra de negócios para gerar automaticamente registros de compromisso a partir de variáveis de item do catálogo.

Configure um produtor de registro de reserva de compromisso

Configure um produtor de registro de reserva de compromisso e habilite o conjunto de variáveis de reserva de compromisso para exibir os campos corretos nesse produtor de registro.

Antes de Iniciar
Habilite o conjunto de variáveis de reserva de compromisso para exibir o widget de seleção de compromisso no produtor de registro.

Função necessária: Appointment_booking_admin, admin

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um produtor de registro é um tipo específico de item do catálogo que cria registros baseados em tarefas, como registros de compromisso, a partir do catálogo de serviços. A reserva de compromisso é compatível com tabelas estendidas de ordem de serviço e tarefa. Você pode usar produtores de registro para criar os registros de tarefa necessários antes de criar qualquer registro de compromisso. Para obter mais informações, consulte Record Producer .

O conjunto de variáveis **sn_appointment_variable_set** Adiciona o componente de calendário ao catálogo e ao produtor de registro.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Definições de Catálogo** > **Produtores de Registros**.
2. Clique no produtor de registro desejado.
3. Na lista relacionada **Conjuntos de variáveis**, clique em **Editar**.
4. Selecione **sn_appointment_variable_set** E mova-o para a lista Conjuntos de variáveis.
5. Clique em **Salvar**.

Crie ou modifique a configuração de serviço para Agendamento de compromisso

A reserva de compromissos no nível de serviço permite que os clientes programem facilmente serviços específicos, personalizando a disponibilidade de compromissos, os prazos de entrega, as notificações e as regras de reserva.

Antes de Iniciar

Função necessária: Appointment_booking_admin, admin

Verifique se você tem uma configuração de aplicação ativa (**Configuração da ordem de serviço de campo ou Configuração da tarefa de serviço de campo**) configurar. Você pode criar uma configuração de nível de serviço em uma configuração de nível de aplicação.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para usar o recurso de reserva de compromisso, os administradores devem criar uma configuração para cada serviço que está disponível para os clientes. Na configuração de serviço, os administradores podem selecionar uma programação no **Cronogramas** liste e defina-o como **Excluído** para excluí-lo da disponibilidade de compromisso.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agendamentos** > **Configuração de Agendamentos**.
2. Selecione a configuração desejada.
   - Para configurar o serviço de agendamento de compromissos para ordens de serviço, selecione **Configuração da ordem de serviço de campo**
   - Para configurar o serviço de agendamento de compromissos para tarefas de ordem de serviço, selecione **Configuração da tarefa de serviço de campo**
3. Na lista relacionada Configuração do serviço de agendamentos, clique em **Novo** .
4. No formulário, preencha os seguintes campos 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.

Campos de configuração do serviço de reserva de compromissos

Campo	Descrição
Usar cronograma de compromissos	Opção para configurar programação baseado na janela de compromisso e nas configurações de mapeamento de serviços. Para obter mais informações, consulte Crie um compromisso programação. **Nota:** O plug-in Agendamento antecipado de compromisso é necessário para usar o appoin t cronogramas de mentimento. Para obter mais informações, consulte Ativar Agendamento antecipado. .
Habilitar configuração avançada	Opção para configurar programação diferente em um nível de dia ao reservar compromissos.
Ativo	Ativa a reserva de compromisso para o serviço. **Nota:** Se desativado, os clientes não podem agendar compromissos para o serviço, mas ainda podem criar pedidos de trabalho.
Ignorar notificações padrão	Envia notificações para os clientes. ○ FALSO (padrão): As notificações são enviadas ao cliente sempre que um compromisso é programado, reprogramado ou cancelado. ○ VERDADEIRO: Nenhuma notificação é enviada.
Método de Disponibilidade	Use um dos métodos para determinar a disponibilidade de compromisso. A seleção depende da configuração da Gestão de serviços de campo no **Método de atribuição para tarefas** campo: ○ **Número de compromissos por slot** : Define um número fixo de compromissos disponíveis por intervalo de tempo. Recomendado se a atribuição de tarefa for manual. ○ **Script** Calcula dinamicamente a disponibilidade com base nas configurações da Gestão de serviços de campo. Recomendado se a atribuição automática ou programação dinâmica for usada. Esta é a configuração padrão. ○ **Com base na capacidade** Calcula a disponibilidade com base na capacidade definida nas configurações de gestão de capacidade. Para obter mais informações, consulte Crie uma atribuição de capacidade. Esta opção está disponível quando a Tabela de tarefas é selecionada como WORK_ pedido e. Serviço de campo O plug-in Gestão de capacidade e reservas está instalado. Para obter mais informações sobre métodos de disponibilidade de compromisso, consulte Saiba mais sobre as configurações de disponibilidade de compromisso.
Informações gerais	

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Nome	O nome da configuração do serviço.
Configuração	O nome da configuração de reserva de compromisso à qual este serviço pertence.
Tabela de disponibilidade	A tabela que é usada para calcular a disponibilidade de compromisso. O padrão é a tabela Tarefa de ordem de serviço [wm_task].
Calendário de feriados	A programação de feriados a ser usada ao determinar a disponibilidade. A reserva de compromissos avalia a programação de feriados ao determinar o número de compromissos disponíveis e exclui qualquer dia na programação que está definido como **Excluir**. Clique no ícone de pesquisa e selecione uma programação na lista Cronogramas. **Nota:** Calendários de feriados são úteis quando o método de atribuição de tarefas é definido como **manualmente**, o que não considera cronogramas de agente.
Informações do catálogo	
Item do catálogo	Selecione o item do catálogo (serviço) ao qual esta configuração se aplica. **Nota:** O item do catálogo deve existir no catálogo de serviços. Antes de configurar o agendamento de compromisso com ordens de serviço, certifique-se de criar um modelo de ordem de serviço. Da mesma forma, se você estiver usando a reserva de compromisso com tarefas de ordem de serviço, crie um modelo de tarefa de ordem de serviço primeiro.
Local	Campo do produtor de registro que especifica o local do compromisso. Certifique-se de que este campo não seja deixado em branco e esteja preenchido com o local apropriado para evitar problemas ao reagendar um compromisso.
Compromisso é obrigatório	Habilite esta caixa de seleção se for obrigatório que um cliente crie um compromisso ao solicitar este serviço. ○ . **Compromisso** o campo aparece no produtor de registro e o usuário deve selecionar um compromisso disponível no Selecione Janela de compromisso antes de enviar a solicitação de serviço. ○ Se desabilitado, o usuário poderá enviar a solicitação de serviço sem selecionar um compromisso.
Contato do usuário	O campo no provedor de registro que determina o indivíduo para quem o compromisso está sendo criado. Este é um campo de referência que procura uma variável sys_user e define a variável no produtor de registro, por exemplo, **Contato** . Certifique-se de que este campo não seja deixado em branco e esteja preenchido com o valor apropriado para evitar problemas ao reagendar um compromisso.
Fuso horário	A janela de compromisso com base em **Fuso horário** campo especificado no registro de contato do usuário ou no local onde o compromisso da tarefa está programado.
Reserva	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Agendamentos por janela	Número de compromissos disponíveis por intervalo de tempo. Aplica-se principalmente a **atribuição manual** . Esta configuração não se aplica a **atribuição automática ou programação dinâmica** , a menos que um local não seja fornecido. Em seguida, a configuração é padronizada para o número de compromissos por janela.
Tempo de lead	Tempo mínimo em horas ou dias necessário com antecedência para que os clientes reservem um compromisso. O tempo padrão é 4 horas.
Máximo de dias reserváveis no futuro	O número de dias de antecedência do dia atual para o qual um compromisso pode ser reservado para este serviço. O padrão é 14 dias.
Reprogramar/ Cancelar por hora	O número de horas ou dias antes de um compromisso em que o cancelamento ou reagendamento é permitido. . **Cancelar** o botão não estará disponível se um usuário tentar cancelar ou reprogramar um compromisso dentro desse horário. O padrão é 4 horas.
Ignorar lead time na reprogramação	Selecione para ignorar a validação de lead-time ao reagendar compromissos.
Considerar feriados para cálculo de tempo de lead	Selecione para excluir feriados para calcular os prazos de reserva ao exibir os intervalos de reserva de compromisso disponíveis. Por exemplo, se ocorrer um feriado durante o período de cálculo do lead time, o sistema ignorará o feriado e calculará o lead time usando o próximo dia útil disponível.
Compromissos	
Janela de agendamento	A duração ou duração da janela de compromisso. **Nota:** Permita tempo suficiente para que o trabalho seja iniciado e concluído nesta janela.
Usar hora de término do intervalo como	Selecione se o agente deve chegar ou concluir o trabalho antes da hora de término da janela.
Duração do trabalho	Tempo estimado necessário para concluir todas as tarefas criadas pelo produtor de registro. Esta duração é definida para uma tarefa quando ela é criada. A duração do trabalho é usada para determinar a disponibilidade do compromisso.
Use a duração do modelo ou tarefa	Ignore a duração do trabalho configurada e use a duração do modelo ou tarefa. ○ FALSO (padrão): Use a duração conforme definido no campo Duração do trabalho. A soma das durações de trabalho e viagem deve ser menor ou igual à janela de compromisso para mostrar os slots disponíveis. ○ VERDADEIRO: Ignore durações de trabalho e viagem configuradas manualmente. Em vez disso, use valores de modelos ou tarefas.
Duração de viagem (ida e volta)	Tempo médio de viagem de ida e volta até o local do compromisso. A duração da viagem é usada para determinar a disponibilidade.
Programação diária	
Dias reserváveis	Os dias da semana para os quais os compromissos podem ser agendados. O padrão é de segunda a sexta-feira.
Hora de início diária	O início do dia útil e a hora de início mais antiga de uma janela de compromisso.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Hora de término diária	O fim do dia útil e a hora de término mais recente de uma janela de compromisso.
Incluir pausa diária	Habilite esta caixa de seleção para programar uma pausa para cada dia reservável e marque as horas de início e término da pausa. Pode definir uma pausa que se aplica a todos os dias.
Exibição de agendamentos	Fornece uma visualização das janelas e horários de compromisso com base nos horários de início e término selecionados, horário de pausa e janela de compromisso.
Configuração recomendada	
Máximo de slots a serem recomendados	O número máximo de slots recomendados. Este campo estará disponível somente se o plug-in Agendamento antecipado (com.snc.advanced_appointment_booking) estiver ativado.
Pontuação de recomendação	Indica a pontuação mínima para recomendar um slot. Insira um valor entre 0 e 1. Este campo estará disponível somente se o plug-in Agendamento antecipado (com.snc.advanced_appointment_booking) estiver ativado.

5. Clique em **Enviar**.

Resultado
A configuração de reserva de compromisso de nível de serviço é definida ou atualizada. Os usuários podem reservar compromissos com base nessas configurações personalizadas.

O que Fazer Depois
Para personalização adicional, você pode criar **regras de configuração de serviço** para definir condições de reserva específicas ou exceções para locais ou cenários individuais. Para obter mais informações, consulte Crie regras de configuração de serviço para uma configuração de serviço.

Crie regras de configuração de serviço para uma configuração de serviço

Configure regras de reserva de compromisso para uma configuração de serviço, por exemplo, Instalação de ponto de venda, para permitir duração variável dos compromissos para este serviço.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As regras de configuração de serviço são usadas para definir qual configuração avançada se aplica a qual caso de uso específico do serviço.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Agendamentos** > **Configuração de Agendamentos**.
2. Selecione a configuração desejada.
   - Para criar regras de configuração de serviço de agendamento de compromissos para ordens de serviço, selecione **Configuração da ordem de serviço de campo**
   - Para criar regras de configuração de serviço de agendamento de compromissos para tarefas de ordem de serviço, selecione **Configuração da tarefa de serviço de campo**

Tradução automática

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

3. Na lista relacionada Configuração do serviço de agendamentos, selecione uma configuração de serviço à qual você deseja adicionar regras.
4. Selecione **Habilitar configurações avançadas** se ainda não estiver marcada.
5. Na lista relacionada Regras de configuração de serviço, clique em **Novo** .
6. No formulário, preencha os campos.

Formulário Regra de configuração de serviço

Campo	Descrição
Nome	Nome da regra de configuração do serviço.
Configuração do serviço	O nome do serviço para o qual você está configurando regras. Este campo é definido automaticamente com o nome da configuração do serviço, por exemplo, Instalação do ponto de venda. **Nota:** Ponto de venda-Instalação está disponível somente para **Configuração da ordem de serviço de campo** .
Tabela de tarefas	A tabela em que as regras de reserva de compromisso são criadas para a configuração de serviço selecionada. Este campo é preenchido automaticamente com a tabela Ordem de serviço [wm_order] ou Tarefa de ordem de serviço [wm_task], com base na configuração da aplicação selecionada, para configurar regras de serviço.
Condições da tarefa	Aplique condições para ajudar a determinar o intervalo de compromisso mais adequado para um serviço fornecido ao cliente. Quando as condições são atendidas, esta regra de configuração de serviço é aplicada e a configuração padrão é substituída pela configuração avançada.
Tempo de lead	Número de horas ou dias a partir da hora atual após o qual um compromisso pode ser reservado com base nesta regra de configuração de serviço. Defina o lead time em horas ou dias. O padrão é quatro horas.
Ignorar lead time na reprogramação	Esta opção ignora o cálculo do lead time mencionado anteriormente ao reprogramar um compromisso.
Reprogramar/Cancelar por hora	O número de horas ou dias antes da hora de início de um compromisso que são necessários para que um compromisso seja cancelado ou reprogramado. O padrão é 4 horas. **Nota:** . **Cancelar** o botão não está disponível neste número de horas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Consultas exclusivas por vaga	Uma opção para tornar obrigatória a inclusão de um determinado número de compromissos em cada intervalo.
Calendário de feriados	A programação de feriados a ser usada ao determinar a disponibilidade. A reserva de compromissos avalia a programação de feriados ao determinar o número de compromissos disponíveis e exclui qualquer dia na programação que está definido como **Excluir**. Clique no ícone de pesquisa e selecione uma programação na lista Cronogramas. **Nota:** Calendários de feriados são úteis quando o método de atribuição de tarefas é definido como **manualmente**, o que não considera cronogramas de agente.
Ativo	Opção para definir a regra de configuração do serviço de aplicativos.
Ordem	Ordem na qual a regra de configuração de serviço deve ser executada. Uma regra com uma ordem menor é executada primeiro.
Máximo de dias reserváveis no futuro	Número de dias antes do dia atual para o qual um compromisso pode ser reservado para este serviço. O padrão é 14 dias.
Agendamentos por janela	Número de compromissos disponíveis para cada intervalo de tempo de compromisso configurado. Este número determina o número de compromissos disponíveis que são exibidos na janela Selecionar compromisso. Insira um número neste campo se o método de atribuição de tarefas estiver definido como manualmente. Se definida para usar atribuição automática ou Agendamento dinâmico, esta configuração não se aplicará, a menos que um local não seja fornecido. Em seguida, a configuração padrão é o número de compromissos por janela.

Tradução automática

7. Clique em **Enviar**.

Resultado

As regras de configuração do serviço são configuradas e fornecem duração variável dos compromissos para o serviço.

O que Fazer Depois

Crie uma configuração avançada de agendamento de compromisso para esta regra de configuração de serviço. Para obter mais informações, consulte Configuração avançada de criação de agendamentos.

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

Crie cronogramas de compromisso avançados para fornecer aos clientes intervalos de tempo precisos ou ajuste o dia de início da semana em seu calendário de reservas para se alinhar com as preferências de programação da sua organização.

As etapas opcionais para configurar cronogramas de compromisso são:

1. Configuração avançada de criação de agendamentos
2. Defina o dia de início da semana no calendário de reserva de compromisso
3. Crie um compromisso programação

Configuração avançada de criação de agendamentos

Crie cronogramas avançados de compromisso para oferecer aos clientes intervalos de tempo específicos, como manhã, tarde e noite, para agendar compromissos. Os cronogramas avançados permitem personalizar a disponibilidade para atender às necessidades de negócios exclusivas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_apptmnt_booking.appointment_booking_admin

Certifique-se de que você já tenha criado um **Configuração do serviço** e habilitou o. **Configuração avançada** opção.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para cada serviço, você pode definir vários cronogramas avançados que substituem a disponibilidade padrão, com base nas condições especificadas nas regras de configuração do serviço.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agendamentos** > **Configuração de Agendamentos**.
2. Selecione a configuração desejada.
   - Para configurar diferentes cronogramas de compromisso para ordens de serviço, selecione **Configuração da ordem de serviço de campo**
   - Para configurar diferentes cronogramas de compromisso para tarefas de ordem de serviço, selecione **Configuração da tarefa de serviço de campo**
3. Na lista relacionada Configuração do serviço de agendamentos, clique em uma configuração de serviço para a qual você deseja configurar diferentes cronogramas de compromisso.
4. Selecione **Habilitar configurações avançadas** se ainda não estiver marcada.
5. Na lista relacionada Configurações avançadas, clique em **Novo** .
6. No formulário, preencha os campos.

Formulário Configuração avançada

Campo	Descrição
Nome	Nome descritivo da configuração, como manhã, tarde ou noite.
Ativo	Opção para ativar a programação avançada.
Data de início	Data de início da janela de reserva de compromisso.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Data de término	Data de término da janela de reserva de compromisso.
Hora de início diária	O início do dia útil e a hora de início mais antiga de uma janela de compromisso.
Hora de término diária	O fim do dia útil e a hora de término mais recente de uma janela de compromisso.
Dias reserváveis	Os dias da semana para os quais os compromissos podem ser agendados. O padrão é de segunda a sexta-feira.
Configuração do serviço	O nome da configuração de serviço para a qual você está programando configurações em um nível avançado, por exemplo, Instalação do ponto de venda. **Nota:** A instalação do ponto de venda está disponível somente para o. **Configuração da ordem de serviço de campo** .
Regra	O nome da regra de configuração de serviço com base na qual você está programando configurações em um nível avançado.
Duração do trabalho	Tempo estimado necessário para concluir as tarefas criadas pelo produtor de registro. A duração do trabalho de uma tarefa é definida quando a tarefa é criada e usada para determinar a disponibilidade.
Use a duração do modelo ou tarefa	Ignore a duração do trabalho configurada e use a duração do modelo ou tarefa. • FALSO (padrão): Use a duração conforme definido no campo Duração do trabalho. A soma das durações de trabalho e viagem deve ser menor ou igual à janela de compromisso para mostrar os slots disponíveis. • VERDADEIRO: Ignore durações de trabalho e viagem configuradas manualmente. Em vez disso, use valores de modelos ou tarefas.
Duração da viagem (ida e volta)	Tempo médio de viagem de ida e volta do agente atribuído. A duração da viagem é usada para determinar a disponibilidade. O tempo padrão é de 15 minutos.
Janela de agendamento	Duração de cada intervalo de compromisso. **Nota:** Permita tempo suficiente para que o trabalho seja iniciado e concluído nesta janela.
Agendamentos por janela	Número de compromissos disponíveis por slot. Aplicável principalmente ao método de atribuição

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	de tarefa manual. Este número determina os compromissos disponíveis que são exibidos no **Selecione Compromisso** janela. Se o método de atribuição de tarefa for atribuição automática ou por programação dinâmica, esta configuração não se aplicará a menos que você forneça um local. O padrão da configuração é o número de compromissos por janela se o local não for fornecido.
Incluir pausa diária	Habilite para programar um período de pausa diário consistente. Selecione a hora de início e a hora de término do intervalo. Você pode definir uma pausa que se aplica a todos os dias.
Exibição de agendamentos	Fornece uma visualização das janelas e horários de compromisso com base nos horários de início e término selecionados, horário de pausa e janela de compromisso.

7. Clique em Enviar.

Resultado
A programação de compromisso avançada está ativa. Os clientes podem selecionar intervalos de tempo específicos, como compromissos da manhã, da tarde ou da noite, com base nessa configuração.

Defina o dia de início da semana no calendário de reserva de compromisso

Personalize o dia de início da semana no calendário de agendamentos para corresponder às preferências de programação da sua organização. Por padrão, a semana do calendário começa no domingo, mas você pode defini-la facilmente para qualquer dia (por exemplo, segunda-feira) ou revertê-la, se necessário.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até **Todos** e pesquise `sys_properties.list` .

2. PESQUISE a propriedade `glide.ui.date_picker.first_day_of_week` .

3. Escolha uma das seguintes opções:

- Se a propriedade já existir, selecione-a para editar.
- Se a propriedade não existir, crie-a.

  a. Selecione **Novo**.

  b. Insira `glide.ui.date_picker.first_day_of_week` em **Nome** campo.

  c. Definido **Tipo** . **Inteiro** .

4. Em **Valor** , insira o número inteiro que corresponde ao dia inicial 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.

Valores que correspondem a dias da semana

Valor	Dia da semana
1	Domingo
2	Segunda-feira
3	Terça-feira
4	Quarta-feira
5	Quinta-feira
6	Sexta-feira
7	Sábado

Por exemplo, para iniciar sua semana do calendário na segunda-feira, insira 2.

5. Selecione **Enviar**.

Resultado
O calendário de reserva de compromisso exibe o dia inicial da semana selecionado.

Crie um compromisso programação

Uma programação de compromisso representa os slots disponíveis, conforme definido por sua janela de compromisso e configurações de mapeamento de serviço. Os cronogramas de compromisso podem ser substituídos para datas ou intervalos específicos para permitir disponibilidade ou capacidade personalizada.

Antes de Iniciar
Função necessária: Appointment_booking_admin

Certifique-se de que o plug-in Agendamento antecipado esteja ativo. Para obter mais informações, consulte Ativar Agendamento antecipado.

Certifique-se de que você já tenha criado um **Janela de compromisso** e um **Mapeamento de configuração de serviço** .

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma programação de compromisso define os intervalos de tempo disponíveis com base em sua configuração. Você também pode criar uma substituição de programação de compromisso para personalizar a disponibilidade para datas ou intervalos de tempo específicos. Para obter mais informações sobre substituições, consulte Criar uma substituição de programação de compromisso.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agendamentos** > **Cronograma de compromissos**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

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

Formulário Programação de compromisso

Campo	Descrição
Mapeamento de configuração de serviços	O mapeamento de configuração de serviço que contém o tipo de serviço e território da programação. Para obter mais informações, consulte Crie um mapeamento de configuração de serviço de compromisso.
Configuração de janelas de compromisso	A configuração da janela de compromisso que contém os intervalos de duração, pausa e intervalo. Para obter mais informações, consulte Criar uma configuração de janela de compromisso.
Data de início	Data de início da programação do compromisso.
Data de término	Data de término da programação do compromisso.
Ordem	Valor que determina a prioridade ou a sequência da configuração. Menor o valor, maior a prioridade.
Número de compromissos	Número de compromissos disponíveis para cada intervalo de tempo de compromisso configurado. Este número determina o número de compromissos disponíveis que são exibidos na janela Selecionar compromisso.
Dias reserváveis	Os dias da semana para os quais os compromissos podem ser agendados. O padrão é de segunda a sexta-feira.

4. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

A programação de compromisso pode ser aplicada a uma configuração de serviço nova ou existente. Para obter mais informações, consulte Crie ou modifique a configuração de serviço para Agendamento de compromisso.

Os cronogramas de compromisso também podem ser substituídos para acomodar necessidades específicas de data e intervalo. Para obter mais informações sobre substituições, consulte Criar uma substituição de programação de compromisso.

Criar uma configuração de janela de compromisso

Uma configuração de janela de compromisso define a programação diária para compromissos, incluindo horários de início e término, duração do intervalo, pausas e intervalos de repetição do intervalo.

Antes de Iniciar

Função necessária: Appointment_booking_admin

Certifique-se de que o plug-in Agendamento antecipado esteja ativo. Para obter mais informações, consulte Ativar Agendamento antecipado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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** > **Agendamentos** > **Configuração de janelas de compromisso**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Configuração da janela de compromisso

Campo	Descrição
Nome	Nome descritivo da configuração, como "Breakfix [2 horas]" ou "Instalar [4 horas]".
Janela de compromisso	Duração da janela de compromisso.
Hora de início	Hora de início da janela de compromisso.
Hora de término	Data de término da janela de reserva de compromisso.
Incluir pausa	Habilite para programar um período de pausa diário consistente.
Pausa a partir de	Hora de início da janela de pausa. Aparece somente se **Incluir pausa** habilitado.
Pausa até	Hora de término da janela de pausa. Aparece somente se **Incluir pausa** habilitado.
Repetir slot a cada	Com que frequência o slot se repete.

4. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

Uma configuração de janela de compromisso e um mapeamento de configuração de serviço são necessários para criar uma programação de compromisso. Para obter mais informações sobre mapeamentos de configuração de serviço, consulte Crie um mapeamento de configuração de serviço de compromisso.

Se já existir um mapeamento de configuração de serviço, consulte Crie um compromisso programação.

Crie um mapeamento de configuração de serviço de compromisso

Um mapeamento de configuração de serviço de compromisso contém a configuração de serviço, a regra de configuração de serviço e o território para uso em uma programação de compromisso.

Antes de Iniciar

Função necessária: Appointment_booking_admin

Certifique-se de que o plug-in Agendamento antecipado esteja ativo. Para obter mais informações, consulte Ativar Agendamento antecipado.

Certifique-se de que você já tenha criado um **Configuração do 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.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agendamentos** > **Mapeamento de serviço de compromisso**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Mapeamento de configuração de serviço

Campo	Descrição
Nome	Nome descritivo do mapeamento de configuração de serviço, como "POSI" ou "POSI".
Configuração do serviço	O nome do serviço para o qual você está configurando o mapeamento, como "Instalação do ponto de venda".
Regra de configuração de serviço	O nome da regra de configuração de serviço a ser aplicada a este mapeamento.
Território	O território onde esta configuração se aplica.
Ordem	Valor que determina a prioridade ou a sequência da configuração. Quanto menor o valor, maior será a prioridade.
Consultas exclusivas por vaga	Opção de ter compromissos dedicados por slot. Por exemplo, se dois slots se sobrepõem (slot 8:00-10:00 e slot 8:00-11:00), reservar um slot não afetará a disponibilidade do outro slot.
Canal de demanda	Selecione o canal de demanda para a configuração. Para obter mais informações, consulte Crie um canal de demanda. **Nota:** Aplicável somente se o plug-in de território estiver instalado.

4. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

Um mapeamento de configuração de serviço e uma configuração de janela de compromisso são necessários para criar uma programação de compromisso. Para obter mais informações sobre configurações da janela de compromisso, consulte Criar uma configuração de janela de compromisso.

Se já existir um mapeamento de configuração de serviço, consulte Crie um compromisso programação.

Criar uma substituição de programação de compromisso

Uma substituição de programação de compromisso modifica as configurações de intervalo padrão para datas ou cenários específicos, fornecendo gestão de compromissos flexível.

Antes de Iniciar

Função necessária: Appointment_booking_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.

Certifique-se de que o plug-in Agendamento antecipado esteja ativo. Para obter mais informações, consulte Ativar Agendamento antecipado.

Certifique-se de que você já tenha criado um **Janela de compromisso** e um **Mapeamento de configuração de serviço** .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agendamentos** > **Mapeamento de serviço de compromisso**.
2. Selecione um mapeamento de configuração de serviço de compromisso existente.
3. Selecione **Substituição da programação de compromisso**
4. Selecione **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário de substituição de programação de compromisso

Campo	Descrição
Mapeamento de configuração de serviços	Nome do mapeamento de configuração do serviço, como "POSI" ou "POSI".
Data	A data do compromisso que será substituída.
Slot de compromisso	O intervalo de compromisso que será substituído.
Número de compromissos	O número de compromissos que serão disponibilizados na data e no intervalo de substituição.

6. Clique em **Enviar**.

Resultado
Ao adicionar uma substituição, o intervalo e a data específicos terão intervalos disponíveis, independentemente do que foi definido na programação de compromisso.

Habilite ou desabilite o calendário sísmico de agendamentos

Use o calendário sísmico de agendamentos em todas as interfaces do usuário para garantir uma experiência de agendamento consistente e contínua.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O calendário de agendamentos sísmicos está habilitado por padrão.

Suporte de agendamento aprimorado para recomendações de intervalo de compromisso, temas personalizados e uma interface do usuário aprimorada.

Procedimento

1. Navegue até **Todos** e pesquise `sys_properties.list` .
2. PESQUISE a propriedade `sn_apptmnt_booking.use_unified_appt_widget` .
3. Em **Valor** 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.

- Insira Verdadeiro para **habilitar** O calendário de Agendamentos sísmicos.
- Insira falso para **desabilitar** O calendário de Agendamentos sísmicos.

4. Selecione **Atualizar**.

Resultado
Os usuários experimentarão a programação de compromissos com base em sua configuração.

Habilite e configure a recomendação de intervalo de compromisso

As regras de recomendação de intervalo de reserva de compromisso ajudam a identificar os horários ideais de compromisso para os clientes. Esses slots recomendados permitem que os clientes escolham com eficiência os horários de compromisso disponíveis mais adequados.

As etapas para habilitar e configurar a recomendação de intervalo de Agendamento são:

1. Habilitar recomendação de intervalo de reserva de compromisso
2. Crie ou modifique uma regra de recomendação de intervalo de reserva de compromisso
3. Adicione critérios de seleção para uma regra de recomendação de intervalo de compromisso

Habilitar recomendação de intervalo de reserva de compromisso

As recomendações de intervalo de reserva de compromisso ajudam os usuários a selecionar rapidamente os melhores horários de compromisso disponíveis com base nas regras de programação configuradas.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até **Todos** e pesquise `sys_properties.list` .
2. PESQUISE a propriedade `sn_adv_apptmnt.show_recommended_slots` .
3. Defina **Valor** da seguinte forma:
   - Insira Verdadeiro para **habilitar** recomendações de slot.
   - Insira falso para **desabilitar** recomendações de slot.
4. Selecione **Atualizar**.

Resultado
A recomendação de intervalo de reserva de compromisso está habilitada ou desabilitada com base na sua seleção, e você verá os intervalos de compromisso recomendados de acordo.

Crie ou modifique uma regra de recomendação de intervalo de reserva de compromisso

Modificar regras de recomendação de intervalo de reserva de compromisso para categorizar os slots de reserva de compromisso em slots recomendados e slots 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.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A Agendamentos usa regras de recomendação de intervalo de compromisso para categorizar os slots disponíveis para um serviço em slots recomendados e slots disponíveis. As regras de recomendação de intervalo permitem que você controle como os slots de reserva de compromisso devem ser categorizados.

Um intervalo de compromisso será designado como um intervalo recomendado se atender às condições definidas na regra.

Ao definir as regras, você pode garantir que os intervalos de compromisso sejam bem utilizados com base nas necessidades específicas da sua organização. Várias regras podem ser criadas e aplicadas em uma sequência, com base na ordem de execução, para oferecer o máximo de flexibilidade e precisão.

Quando o Calendário de agendamentos sísmicos é ativado, ele usa essas regras de recomendação para exibir os slots recomendados para um serviço.

A Gestão de serviços de campo fornece a regra de recomendação de slot padrão, conhecida como **Regra de recomendação de intervalo de compromisso** . Você pode modificar esta regra padrão ou usá-la como um modelo para criar novas regras.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Agendamentos** > **Regras de recomendação**.
2. Para criar uma nova regra, clique em **Novo**.
   Para modificar uma regra, clique no nome da regra.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de regras de recomendação

Campo	Descrição
Nome	Nome da regra de recomendação de slot.
Ativo	Selecione para ativar a regra de recomendação.
Ordem de Execução	Defina a prioridade da regra de recomendação. Regras com valores de ordem de execução mais baixos são aplicadas primeiro. Valores mais altos refinam ainda mais a lista.
Tabela	A tabela à qual esta regra de recomendação se aplica. A tabela padrão é Configuração do serviço de agendamentos.
Condições	Especifique as condições que identificarão quais slots serão incluídos no filtro.

4. Selecione **Enviar**.

Resultado
A regra de recomendação de slot é criada ou modificada.

Tradução automática

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

O que Fazer Depois

Adicione um ou mais critérios de seleção para a regra de determinação. Para obter mais informações, consulte Adicione critérios de seleção para uma regra de recomendação de intervalo de compromisso.

Adicione critérios de seleção para uma regra de recomendação de intervalo de compromisso

Aprimore a reserva de compromissos adicionando critérios de seleção às regras de recomendação. Os critérios de seleção ajudam a determinar os melhores intervalos de compromisso para recomendar aos seus clientes, garantindo um agendamento ideal com base em fatores como proximidade, disponibilidade de habilidades ou tempo de viagem.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Certifique-se de que já exista uma regra de recomendação ou crie uma primeiro.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao adicionar critério de seleção para uma regra de recomendação de intervalo de compromisso, você pode

- Ofereça recomendações personalizadas com base em fatores específicos, melhorando a experiência de programação.
- Priorize automaticamente os slots com base no que é mais importante, como minimizar viagens ou atender às necessidades do cliente.
- Ajuste como os slots de compromisso são priorizados e exibidos para os usuários.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agendamentos** > **Regras de recomendação**.
2. Selecione uma regra de recomendação.
3. Em **Selecione o critério** módulo, selecione **Novo** .
4. No formulário, preencha os campos.

Selecionar Critério

Campo	Descrição
Critério	Selecione um critério para recomendar intervalos de compromisso. A Gestão de serviços de campo fornece um critério de seleção padrão **Compromissos próximos** que recomenda slots com base no local do compromisso. Você pode usar este critério ou criar um novo. **Nota:** O critério deve ser um critério com script.
Regra de correspondência	Nome da regra de recomendação à qual este critério de seleção se aplica.
Usar para	Selecione como o critério deve ser usado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	○ **Classificação e exibição** : Classifique e exiba o critério de forma visível. ○ **Somente exibição** : Exibe o critério sem afetar a classificação. ○ **Classificação e Sem exibição** Classificação sem exibir o critério de forma visível.
Ordem	Ordem de execução do critério de seleção.
Método de Classificação	Selecione como classificar os critérios. ○ **Mais é melhor** Valores mais altos recebem classificação mais alta (por exemplo, mais correspondências de habilidade). ○ **Menos é melhor** Valores mais baixos recebem classificação mais alta (por exemplo, menor tempo de viagem).

5. Selecione **Enviar**.

Resultado
O critério de seleção foi adicionado com sucesso à regra de recomendação.

Crie uma regra de negócios para gerar automaticamente registros de compromisso a partir de variáveis de item do catálogo

Gere registros de compromisso automaticamente a partir de variáveis de item do catálogo usando uma regra de negócio. Criar essa automação garante que os detalhes do compromisso fornecidos pelos usuários por meio do Catálogo de serviços apareçam no calendário de compromissos.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Certifique-se de que você já tenha criado variáveis de item do catálogo apropriadas, como local do compromisso ou contato do usuário.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Ao criar uma regra de negócio, você pode:

- Cria compromissos automaticamente assim que os usuários enviam uma solicitação de serviço.
- Certifique-se de que os detalhes do compromisso fornecidos pelo usuário (como local e contato) estejam visíveis imediatamente no calendário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Regras de negócio**.
2. Clique em **Nova**.
3. Em **Nome** insira o nome da regra de 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.

4. Selecione sua tabela de serviço no **Tabela** lista.
5. Selecione **Avançado** .
6. Em **Quando executar** , no **Quando** seleção de condição `antes` e selecione **inserir** caixa de seleção.

   Isso garante que sua regra seja executada antes que novos registros sejam inseridos na tabela.
7. Na guia Avançado, adicione sua condição em **Condição** campo.
   Por exemplo, adicionar `current.variables.sn_appointment` em **Condição** campo.
8. Insira o script no **Script** campo que você deseja executar quando a condição definida for verdadeira.
   Por exemplo, adicione o script abaixo para criar registro de compromisso.

```
(sn_apptmnt_booking.AppointmentBooking_Factory().getWrapperType(sn_apptmnt_booking.
AppointmentBookingConstants.APPOINTMENT_BOOKING_IMPL);
   var sn_appointmentJSON = JSON.parse(sn_appointment);
   // creating an appointment <br>
   var appointmentId = helper.submitAppointmentFromPortal(sn_appointment, current,
 sn_appointmentJSON.config.opened_for, sn_appointmentJSON.config.location,
 current.short_description);
)
```

9. Clique em **Enviar**.

Resultado

A regra de negócio é criada.Sempre que um cliente envia uma solicitação de serviço com uma variável de compromisso, um registro de compromisso é gerado automaticamente e aparece no calendário de compromisso.

Personalize notificações por e-mail e SMS de Agendamentos

Personalize notificações por e-mail e SMS para compromissos. Essas notificações ajudam os usuários a se manterem informados e engajados durante todo o processo de programação de compromissos, fornecendo confirmações claras, lembretes, cancelamentos e avisos de reagendamento.

Uma notificação por e-mail e SMS para um compromisso inclui informações da tarefa, como o número e a descrição da tarefa, bem como a hora do compromisso. Também pode incluir um link que permite que o usuário reprograme ou cancele o compromisso.

Os administradores do sistema podem configurar notificações por e-mail e SMS usando os seguintes modelos de e-mail de reserva de compromisso.

- compromisso.confirmado
- appointment.cancel
- compromisso.reprogramar

Esses modelos vêm incluídos com o plug-in de reserva de compromisso. Você pode personalizá-los para atender a requisitos específicos. Para obter mais informações, consulte Create an email notification .

Nota:
Certifique-se de instalar o plug-in Customer Experience para configurar o SMS. Para obter mais informações, consulte Ativar Gestão de serviços de campo Experiência do cliente.

Tradução automática

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

As notificações por e-mail e SMS de reserva de compromisso estão ativas para todos os serviços que usam o recurso de reserva de compromisso. As seguintes notificações por e-mail estão incluídas com o recurso de reserva de compromisso:

Tipos de notificação por e-mail

Tipo de notificação por e-mail	Descrição
Confirmação de compromisso	Enviado ao cliente depois que a tarefa de um compromisso foi atribuída e aceita por um técnico. Se a aceitação pelo técnico não for necessária, a notificação será enviada ao cliente quando a tarefa for atribuída.
Compromisso cancelado	Enviado ao cliente quando um compromisso é cancelado. Pode incluir informações da tarefa e também um motivo para o cancelamento.
Reprogramar compromisso	Enviado ao cliente quando um compromisso é reprogramado.

Configuração da programação de vários dias

A programação de tarefas de vários dias do Serviço de campo ajuda os expedidores a gerenciar tarefas que exigem mais de um único dia útil para serem concluídas.

Visão geral da configuração

Como administrador, você pode instalar o aplicativo Agendamento de tarefas de vários dias de serviço de campo para habilitar a programação de tarefas de ordem de serviço em vários dias. Você pode ativar o plug-in Agendamento de tarefas de vários dias do serviço de campo (com.snc.fsm_multiday_tasks) para o serviço de campo.

Programação de tarefas de vários dias

Este sistema é adepto de lidar com tarefas complexas que precisam de tempo prolongado, verificando se tudo está organizado e eficiente.

- Disponibilidade e programação do agente: O sistema verifica a disponibilidade dos agentes, suas horas de trabalho e até mesmo seus horários de pausa para atribuir tarefas da maneira mais eficiente possível. Ele oferece suporte a opções de programação manual e dinâmica junto com Schedule Optimization, fornecendo flexibilidade na forma como as tarefas são atribuídas.
- Bloqueio de agentes para tarefas de vários dias: Depois que um agente recebe uma tarefa que se estende por vários dias, o sistema bloqueia a programação do agente para essa duração e nenhuma outra tarefa é atribuída ao agente durante esse tempo. Mesmo se uma tarefa de prioridade mais alta surgir, o agente permanecerá comprometido com a tarefa de vários dias. Isso garante que as tarefas de vários dias não sejam interrompidas, ajudando a manter a continuidade e a eficiência até a conclusão.

Example: Programação de tarefas de vários dias

Em operações de recuperação de desastre, uma tarefa de limpeza pode exigir um compromisso de 20 horas. Com a programação de vários dias, a tarefa pode ser distribuída em três dias, garantindo que os agentes não fiquem sobrecarregados ou ociosos, o que, por sua vez, maximiza a produtividade e o bem-estar. Os agentes envolvidos nesta tarefa estão bloqueados e não estão disponíveis para outras atribuições durante esses três 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.

Ativar Serviço de campo Programação de tarefas de vários dias

Instale o. Serviço de campo Aplicação de Agendamento de tarefas de vários dias para habilitar a programação de tarefas de ordem de serviço em vários dias. Você pode ativar o. Serviço de campo Programação de tarefas de vários dias plug-in (.snc.fsm_multiday_tasks) para Serviço de campo se você tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

- Serviço de campo Programação de tarefas de vários dias requer que você instale o. Gestão de serviços de campo plug-in. Para obter mais informações sobre como ativar a Gestão de serviços de campo, consulte Ativar a Gestão de serviços de campo.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Serviço de campo Programação de tarefas de vários dias plug-in (.snc.fsm_multiday_tasks usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

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

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

Resultado

. Serviço de campo O plug-in Agendamento de tarefas de vários dias quando ativado com sucesso adiciona os seguintes atributos:

- . **Atribua entre as entradas de programação** a opção é adicionada ao formulário de tarefa de ordem de serviço.
- . `sn_fsm_multiday.minDurationForFirstWorkSchedule`a propriedade é adicionada ao Serviço de campo Página Propriedades do Agendamento dinâmico. Para obter mais informações sobre como habilitar uma propriedade de programação dinâmica, consulte Propriedades instaladas com o Gestão de serviços de campo.
- . `sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.enableTwoAndFourWeeks`a propriedade é adicionada ao Serviço de campo Espaço do expedidor conjunto de propriedades. Para obter mais informações sobre como habilitar um Espaço Propriedade de configurações, consulte Defina as configurações para Espaço do expedidor.

Configuração do Soft Booking

O Soft Booking permite que os expedidores programem tarefas sem acionar notificações imediatas ou fluxos de trabalho descendentes. Este recurso fornece aos expedidores um "buffer de planejamento" para otimizar os cronogramas do agente antes de confirmar 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.

O Soft Booking permite que os expedidores criem uma solução de programação automatizada ideal sem notificar o agente atribuído ou acionar fluxos de trabalho de atribuição imediatamente. Os agentes de serviço de campo recebem notificações sobre suas tarefas de ordem de serviço somente quando os expedidores confirmam as atribuições de trabalho, garantindo que os cronogramas sejam bem planejados e eficientes.

Visão geral da configuração

Como administrador, você pode habilitar "Usar estado programado" em Todos > Administração de serviço de campo > Configuração. Modifique a propriedade Atualizar estado da tarefa de Programado para Atribuído. Por padrão, as tarefas programadas nas próximas 12 horas são definidas como "Atribuídas".

Quando habilitado, um novo estado "Programado" aparece nos registros de solicitação de ordem de serviço e tarefa (a sequência de estado varia de acordo com se a qualificação está habilitada ou não).

Usar estado programado move todas as tarefas de programadas para atribuídas. Um aviso aparece indicando este turno. Tenha cuidado ao ativar ou desativar a propriedade Usar estado programado, pois isso afeta todas as tarefas no estado programado.

Tópicos relacionados

Configure o estado programado

Configuração da automação de programação intradiária

A automação de programação intradiária atualiza os cronogramas dos agentes para maximizar a produtividade durante o turno.

Visão geral da configuração

1. Ativar a automação de programação intradia

   Os administradores devem ativar o plug-in de automação de programação intradiária antes de alterar qualquer valor.

2. Copiar fluxos de automação de programação intradiária

   Copie os fluxos de automação de programação intradia e altere somente as cópias. Esta prática garante que você possa copiar os originais novamente se algo acontecer com as versões configuradas.

3. (Opcional) Altere o valor dos agentes que estão sendo considerados antecipados ou atrasados

   Atualize o valor que aciona uma notificação para o expedidor indicando se um agente está adiantado ou atrasado.

4. (Opcional) Mude a hora que determina se um agente agiu

   Atualize o valor que determina se um agente agiu.

5. (Opcional) Exclua um fluxo

   Se você não precisar de um fluxo instalado com automação de programação intradia, poderá excluí-lo.

6. Ativar um fluxo

   Ative os fluxos quando quiser adicionar as configurações à sua instância.

Tradução automática

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

Ativar a automação de programação intradia

Você pode ativar o. Automações de programação da Gestão de serviços de campo plug-in (com.snc.sn_app_fsm_scheduling_flows) para Gestão de serviços de campo se você tiver a função de administrador. Depois que o plug-in é instalado, três fluxos do Flow Designer e nove subfluxos são adicionados à sua instância.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para obter mais informações, consulte Fluxos e subfluxos de automação de programação intradiária.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Automações de programação da Gestão de serviços de campo plug-in (com.snc.sn_app_fsm_scheduling_flows usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

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

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

Copiar fluxos de automação de programação intradiária

Duplique os três fluxos de automação de programação intradiária instalados com Fluxos do Flow Designer de programação da Gestão de serviços de campo se algo quebrar os fluxos que você ativou, você poderá copiar os originais novamente.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Selecione o fluxo que você deseja copiar.
3. Clique no ícone Mais ações (⋮ no canto superior direito e selecione **Copiar fluxo** .
4. Insira um nome para o fluxo copiado ou mantenha o padrão.

   Nota:
   O nome padrão é o nome do fluxo que você está copiando com a palavra "Copiar" adicionada ao final

5. Em **Aplicação** campo, selecione **Fluxos do Flow Designer de programação da Gestão de serviços de campo** .

Tradução automática

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

6. Selecione **Copiar**.
   Uma cópia do fluxo é aberta com as informações inseridas.

Tópicos relacionados

Fluxos e subfluxos de automação de programação intradiária

Altere o valor dos agentes que estão sendo considerados antecipados ou atrasados

Altere o valor que determina se um agente está adiantado ou atrasado.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, os agentes são considerados antecipados ou atrasados se estiverem 30% atrasados ou atrasados a partir do horário especificado. Por exemplo, se um agente está 18 minutos atrasado para uma tarefa de uma hora, seria 30% atrasado. Você pode mudar este valor percentual. Você também pode alternar do uso de uma porcentagem para usar minutos.

Aviso:
Não altere nenhum valor relacionado às condições ou tipos de verificação. Fazer isso interromperá os fluxos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Selecione **Tarefa de ordem de serviço progredida** fluxo.
3. Defina o valor como minutos inserindo um valor de minutos e definindo o valor percentual como 0.
4. Mude o valor da porcentagem para definir uma porcentagem diferente.

   Nota:
   A porcentagem é priorizada em minutos. Se os campos de porcentagem tiverem um valor diferente de 0, a porcentagem será usada como o valor mesmo se um valor de minutos tiver sido definido.

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

Mude a hora que determina se um agente agiu

Ajuste a quantidade de tempo que determina se um agente agiu quando programado.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O fluxo Agente não executar ação é composto por três subfluxos que determinam se um agente agiu quando programado para com base nos valores de tempo.

Aviso:
Não altere nenhum valor relacionado às condições ou tipos de verificação. Fazer isso interrompe os fluxos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Escolha o subfluxo que você deseja editar.
   - FSM espera o início da viagem.
   - FSM espera a conclusão do trabalho.
   - FSM espera o início do trabalho.
3. Selecione a ação **Aguarde 30 minuto(s) após** .
4. Mude o valor de 30 para o novo valor.
5. Selecione **Save** (Salvar).

Configuração da programação de atribuição automática

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

Visão geral da configuração

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

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

Critérios de atribuição automática

O sistema usa os seguintes critérios para atribuir agentes automaticamente.

Critérios de atribuição automática

Opção	Descrição
Geolocalização	Você pode configurar se o local inicial de um agente deve ser considerado ao atribuir automaticamente uma tarefa. Para calcular o tempo estimado que um agente leva para chegar ao local da tarefa, considere o seguinte: • . **Use a API do Google Maps para estimativas de tempo de viagem** A propriedade de geolocalização está habilitada, então você pode selecionar a API do Google Maps ou estimativas lineares nas propriedades para calcular o tempo estimado de viagem e a distância. • . **Use a API do Google Maps para estimativas de tempo de viagem** Não está habilitado, o sistema usa o valor no campo Duração estimada de viagem

Tradução automática

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

Critérios de atribuição automática

Opção	Descrição
	na tarefa de ordem de serviço para determinar a atribuição de tarefa para o agente. • Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com a Gestão de serviços de campo . **Nota:** Defina as seguintes configurações: • Habilitar **Use a programação de agente ou de tarefa** para calcular o tempo estimado de chegada. • Habilitar **A seleção automática de agentes considerará a localização dos agentes** para configurar o local inicial do agente. Para obter mais informações sobre como habilitar as configurações, consulte Configurações de domínio global.
Habilidades	Você pode configurar se as habilidades de um agente devem ser consideradas ao atribuir automaticamente uma tarefa. Se você estiver atribuindo tarefas a agentes com base em habilidades obrigatórias não é possível atribuir tarefas automaticamente se o agente não tiver as habilidades obrigatórias necessárias para executar a tarefa. **Nota:** work.management.use.mandatory.skills propriedade do sistema deve estar habilitado para configurar as habilidades do agente.
Disponibilidade	A atribuição automática considera a programação existente de um agente ao atribuir tarefas adicionais automaticamente.
Janelas de tarefas	Tentativas de programação de atribuição automática nas janelas de tarefas configuradas. Se uma janela não puder ser programada para nenhum agente disponível, a atribuição automática falhará.
Dependências da tarefa	A atribuição automática considera qualquer dependência de tarefa predecessora (ascendente) ao atribuir automaticamente uma tarefa. Suporte à atribuição automática **Terminar para começar** Dependência avançada sem tempo mínimo ou máximo de atraso, quando o plug-in Dependência de tarefa de serviço de campo (com.snc.fsm_task_dependency) está ativado.
Cronogramas do agente	A atribuição automática considera os cronogramas dos agentes de Otimização da força de trabalho para Serviço de campo aplicação para atribuir automaticamente uma tarefa somente se **Habilite a Programação de turno para FSM para determinar a disponibilidade** a propriedade está habilitada. Para obter mais informações, consulte Configurações de domínio global.

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

Atribuição automática de uma solicitação e uma tarefa

Atribua automaticamente uma tarefa a um grupo de expedição quando **As solicitações são atribuídas usando atribuição automática** A opção é definida na configuração da aplicação SM.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_qualifier, wm_initiator

Procedimento

1. Em qualquer aplicação SM, siga um destes procedimentos:
   - Abra uma solicitação no **Aguardando qualificação** estado , ou um que tenha sido qualificado automaticamente e abra uma tarefa no **Rascunho** estado.
   - Abra uma tarefa no **Pronto para o trabalho** estado.
2. Selecione um **Grupo de atribuição** .
3. . **As tarefas são atribuídas por meio de atribuição automática** e. **A seleção automática de agentes considerará a localização dos agentes** as opções de configuração estão definidas, insira um local.

   A expedição automática falhará, a menos que a tarefa contenha um local válido.
4. . **As tarefas são atribuídas por meio de atribuição automática** se a opção estiver habilitada, crie uma programação para esta tarefa no **Planejado** ou deixe que o sistema determine os horários.

   Por padrão, ServiceNow insere a data e a hora atuais em **Início da janela** campo. Se você não criar uma programação ou uma janela fixa, ServiceNow usa o. **iniciar** valor para procurar um agente que tenha esse intervalo de tempo aberto.

   Para obter instruções, consulte Criando tarefas de ordem de serviço .
5. Clique em **Qualificado** ou **Pronto para o trabalho** .

   A exibição retorna à página anterior e uma mensagem de sucesso é exibida. O sistema atribui um agente à tarefa, insere o grupo de atribuição do agente no registro da tarefa e move o estado para **Atribuído** .

   Se a atribuição automática falhar, a mensagem indicará que nenhum agente estava disponível ou que a tarefa não especificou um local. O sistema move tarefas com falha na atribuição automática para **Permanecer na Expedição pendente** estado.
6. Para atribuir automaticamente uma tarefa que falhou anteriormente, insira as informações ausentes ou altere a programação e salve o registro.

Gerenciar conflitos de programação de tarefas

Algumas atualizações nas tarefas de ordem de serviço (WOTs) podem causar conflitos quando ocorrem durante uma execução de tarefa programada. Você pode usar uma tabela para rastrear esses conflitos de programação conforme eles surgem. O acompanhamento de conflitos ajuda a monitorar e resolver problemas com eficiência, garantindo que os WOTs e os cronogramas do agente permaneçam atualizados e alinhados.

Tradução automática

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

Métodos de programação incluídos

- Otimização da programação
- Agendamento dinâmico
- Programação manual
- Recomendações de tarefas inteligentes
- Otimização de Rota

Prevenção de conflitos e mensagens de avisos

Enquanto um WOT está sendo otimizado ou programado, os usuários recebem mensagens de aviso ao fazer mudanças nos campos que podem afetar o processo de programação. Estes campos incluem:

- Duração estimada do trabalho: O tempo esperado necessário para concluir a tarefa.
- Habilidades da tarefa: As habilidades específicas necessárias para executar a tarefa.
- Prioridade: A urgência ou importância da tarefa.
- Local: O local físico onde a tarefa deve ser executada.
- Valor: A importância ou o valor da tarefa.
- Penalidade: A penalidade associada à não conclusão da tarefa a tempo.
- Técnico preferencial/secundário/excluído: Os técnicos que são preferenciais, secundários ou excluídos da tarefa.
- Turno do agente: O turno durante o qual o agente está disponível.
- Habilidades do agente: As habilidades possuídas pelo agente.
- Níveis de habilidade do agente: Os níveis de proficiência das habilidades do agente.
- Local do agente: O local físico do agente.

Registro em log e resolução de conflitos

Quando um registro de tarefa de ordem de serviço (WOT) é atualizado durante uma execução de programação, isso pode causar conflitos. Para gerenciar esses conflitos de forma eficaz, o sistema registra e os captura na tabela Conflito de programação de tarefas de ordem de serviço [wm_task_scheduling_conflict], garantindo que todos os problemas sejam documentados e possam ser resolvidos imediatamente.

Você determina se o processo de programação deve ser executado novamente com base nos novos valores que foram alterados enquanto o processo estava em execução. Por exemplo, se a duração estimada do trabalho for alterada durante uma execução de programação, você poderá decidir que:

- O sistema deve retornar o WOT com a duração estimada do trabalho anterior.
- O processo de programação deve ser programado para ser executado novamente em X minutos com a nova duração estimada do 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.

Configuração do Serviço de campo Mobile Agent

Configurando o. Serviço de campo a aplicação para celular envolve a configuração do Mobile Agent Personalização de ações de IU e outras funcionalidades para habilitar o gerenciamento de tarefas do seu telefone ou outro dispositivo móvel.

. Gestão de serviços de campo a aplicação inclui o. Serviço de campo Plug-in para celular (com.sn_fsm_mobile) por padrão. Este plug-in habilita Serviço de campo funcionalidade do aplicativo para celular em seu Gestão de serviços de campo aplicação. Você pode configurar as seguintes funcionalidades neste aplicativo para celular para garantir uma experiência móvel otimizada para seu Mobile Agent instância da aplicação, capacitando agentes e expedidores a trabalhar com eficiência de qualquer local:

- Personalize as propriedades do sistema e do dispositivo móvel para personalizar a experiência móvel de acordo com os requisitos da sua organização. Isso inclui definir configurações como opções de exibição, permissões e controles de acesso.
- Permita que o provedor de serviços terceirizado gerencie tarefas em dispositivos móveis. Esta funcionalidade permite que os prestadores de serviços acessem e gerenciem suas tarefas atribuídas, garantindo colaboração perfeita e execução eficiente de tarefas.
- Utilize o recurso de resumo da tarefa usando o recurso Virtual Agent. Isso permite que os agentes recebam briefings e instruções para suas tarefas diretamente por meio do aplicativo para celular, garantindo que eles tenham todas as informações necessárias para concluir suas atribuições com eficácia.
- Implemente a funcionalidade de descoberta de caminho interno no aplicativo para celular. Isso permite que os agentes naveguem em ambientes internos complexos com mais facilidade, melhorando sua eficiência e reduzindo os tempos de resposta.

Visão geral da configuração

As etapas para configurar o Mobile Agent de serviço de campo são:

1. Configure o. Now Mobile Aplicação do agente

   Configure o. Mobile Agent e personalize-o para agentes de serviço de campo e expedidores.

2. Field Service Contractor for mobile recurso do Now Mobile Aplicação do agente

   . Field Service Contractor for mobile recurso do Agente da ServiceNow a aplicação permite que os prestadores de serviços gerenciem tarefas de ordem de serviço.

3. Configurando Serviço de campo Virtual Agent Conversas

   ServiceNow® Virtual Agent para Gestão de serviços de campo Permite que os agentes de serviço de campo obtenham respostas rápidas para suas consultas relacionadas ao trabalho interagindo com um agente virtual por meio do aplicativo para celular Now Agent.

4. Configurando o Mapeamento de site para Gestão de serviços de campo

   Mapeamento de site para Gestão de serviços de campoajuda os agentes a navegar nos locais de trabalho quando suas tarefas estão em grandes instalações internas.

5. Ativar Barra lateral para Serviço de campo Mobile Agent aplicação

   Você pode ativar o. Barra lateral para Gestão de serviços de campoplug-in (com.sn_fsm_sidebar) para Gestão de serviços de campo se você tiver a função de administrador. Ativar este plug-in habilita Barra lateral recurso no Mobile Agent 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.

6. Configurar notificações por push para atribuição de tarefa

   Configure notificações para garantir que os agentes e expedidores recebam atualizações e alertas oportunos em seus dispositivos móveis. Este recurso os mantém informados sobre tarefas e mudanças importantes em tempo real.

Configure o. Now Mobile Aplicação do agente

Configure o. Now Mobile Aplicação do agente e personalize-a para agentes de serviço de campo e expedidores.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Studio**.
2. Em **Selecione Aplicação** , selecione **Serviço de campo para celular** .
3. Personalize a aplicação para exibir os widgets e campos desejados na instância do aplicativo para celular.
4. Siga estas etapas para configurar o. Now Mobile Aplicação do agente.

   a. Conecte-se aos seus dados de serviço de campo

      Conecte o. Now Mobile Aplicação do agente para sua instância da aplicação de serviço de campo para gerenciar o trabalho em seu dispositivo móvel.

   b. Configure ações de IU no Now Mobile Aplicação do agente

      Habilite ou desabilite as ações de IU desejadas no dispositivo móvel para minimizar a carga nos recursos móveis.

   c. Personalizando ações de IU para Now Mobile Aplicação do agente

      Torne mais fácil para os usuários finais realizarem as tarefas mais rapidamente com o aplicativo para celular Serviço de campo criando ações de IU personalizadas.

   d. Configurar notificações por push para atribuição de tarefa

      Atribua tarefas e envie lembretes para agentes de atendimento ao cliente e técnicos de campo usando notificações por push.

   e. Configurar o cache off-line programado

      Configure os componentes do sistema para baixar automaticamente o cache em segundo plano.

   f. Configure a lista Tarefas de ordem de serviço encerradas recentemente

      Configure o número de tarefas de ordem de serviço encerradas recentemente a serem exibidas no **Tarefas encerradas recentemente** lista no Now Mobile Aplicação do agente.

   g. Configurar notas de tratamento especial para Now Mobile Aplicação do agente

      Use anotações de tratamento especial para notificar os usuários sobre informações importantes sobre uma tarefa de trabalho individual.

   h. Habilitar bate-papo no Now Mobile Aplicação 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.

Ative a ação rápida Bate-papo para que os agentes de serviço de campo possam conversar com um agente virtual usando o. Agente da ServiceNow aplicativo para celular.

i. Rastreamento de localização para celular

O acompanhamento de localização permite rastrear a atividade e o posicionamento dos agentes enquanto eles executam tarefas. Você também pode usar o recurso para garantir que seus agentes estejam seguros e possam ser facilmente localizados.

j. Habilite o tema escuro no Now Mobile Aplicação do agente

Ative o tema escuro para aliviar o cansaço visual e melhorar a legibilidade.

Tópicos relacionados

Mobile Platform

Concluindo o trabalho no Agente da ServiceNow aplicativo para celular

Conecte-se aos seus dados de serviço de campo

Conecte o. Now Mobile Aplicação do agente para sua instância da aplicação de serviço de campo para gerenciar o trabalho em seu dispositivo móvel.

Antes de Iniciar

Baixe o. Now Mobile Aplicação do agente em um iOS Plataforma usando a App Store ou em uma plataforma Android usando a Play Store.

Função necessária: wm_agent ou wm_dispatcher

Procedimento

1. Abra o aplicativo para celular e toque em **.** assinar.
2. Conecte-se à sua instância da aplicação de serviço de campo.
   - Para inserir o endereço manualmente, digite o endereço da instância fornecido pelo administrador no **Endereço da instância** campo. Por exemplo, https://<instance name>.service-now.com.
   - Para ler o código QR, toque no ícone de código QR e digitalize o código QR fornecido pelo administrador.
3. Toque em **Serviço de campo** para começar seu trabalho.

Tópicos relacionados

Aplicativo Agent Mobile

Personalizando ações de IU para Now Mobile Aplicação do agente

Torne mais fácil para os usuários finais realizarem as tarefas mais rapidamente com o aplicativo para celular Serviço de campo criando ações de IU personalizadas.

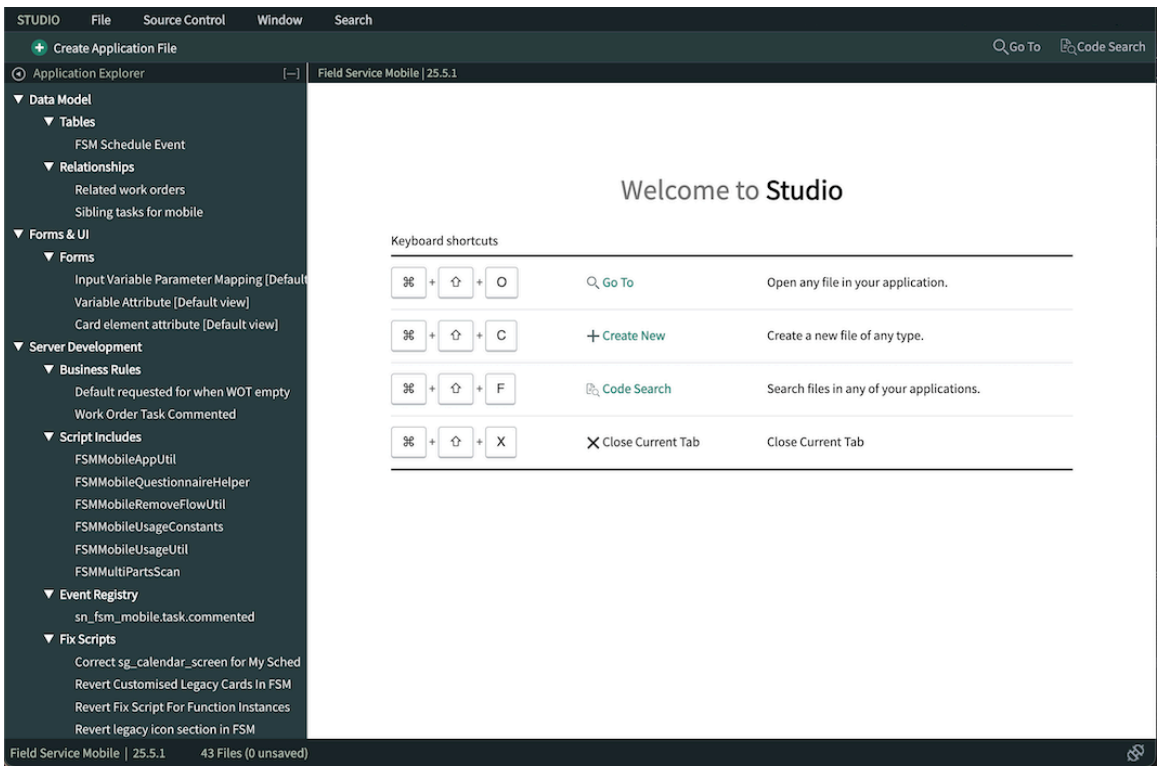
As configurações das condições de ação de IU são diferentes nas aplicações móveis de serviço de campo das do aplicativo para desktop. Ao contrário da aplicação para desktop, as condições de ação de IU no dispositivo móvel não executam consultas ao banco de dados e, portanto, não consomem recursos móveis. No aplicativo para celular, em vez de executar uma verificação do sistema se uma configuração de serviço de campo está habilitada, você pode configurar o botão para estar ativo ou 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.

Como administrador, você pode revisar as ações de IU para celular e desabilitar as que não estão sendo usadas para usar menos recursos móveis.

A imagem a seguir mostra o. Now Mobile Aplicação do agente aberta em Studio. . Now Mobile Aplicação do agente aberta em StudioÉ onde você pode configurar ações de IU.



Aqui está um exemplo de configuração de ação de IU para aceitar uma tarefa de ordem de serviço.

. **Aceitar** O botão na aplicação da área de trabalho tem as seguintes condições de ação de IU:

```
current.state == 16 && (new StateFlow().validFlow(current,
'53d0aea8d7230100fceaa6859e610326', 'manual'));
```

O sistema verifica estas condições de fluxo de estado:

1. . SMconfiguration registre para ver se **accept_reject** A ação de IU está habilitada ou desabilitada usando este script:

   ```
   (new sn_sm.SMConfiguration()).isEnabled(current, "accept_reject", false)
   ```

2. Se a tarefa tiver sido autoatribuída

Para modificar a ação de IU do botão correspondente no seu dispositivo móvel:

1. Não mude current.state: 16 condição. Ele verifica informações sobre o registro atual.
2. Se esta condição:

   ```
   (new sn_sm.SMConfiguration()).isEnabled(current, "accept_reject", false)
   ```

   está definido como **falso** , Solte esta condição e desabilite as ações de IU para celular correspondentes no aplicativo para celular.
3. Defina o valor para **tarefas atuais atribuídas a.** parâmetro de campo para o usuário conectado, conforme mostrado aqui: : Current.assigned_to()

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 base no exemplo anterior, esta é a condição modificada para a ação de IU no aplicativo para celular:

```
current.state == 16 && current.assigned_to == gs.getUserID()
```

Outra configuração de exemplo para autoatribuição de uma tarefa.

. **Atribuir a mim** A função na aplicação da área de trabalho tem as seguintes condições de ação de IU:

```
(new SMTask()).canAssignToSelf(current)
```

. `SMTask.canAssignToSelf(task)` o método de inclusão de script executa uma verificação do sistema para estas condições:

1. Estado da tarefa
2. Valor da hora de início programada
3. Se a tarefa tiver sido autoatribuída
4. Se o usuário tiver as funções básica e de agente conforme definido no registro Configuração do SM
5. Se o usuário faz parte de um grupo tratado pelo grupo de expedição de tarefa

No aplicativo para celular, a seguinte condição de script de IU executa uma verificação das três primeiras condições listadas antes:

```
current.assigned_to != gs.getUserID() && !(current.expected_start.nil()) && (current.state ==
 10 || current.state == 16)
```

Para a quarta condição, você pode adicionar uma função específica ao **Funções** campo.

Para a quinta condição, execute a validação a seguir no `wot_assign_to_me` item de ação de write-back:

```
if (smTask.canAssignToSelf(wotGR))
smTask.assignToMe(gs.getUserID(), input.sys_id);
else
gs.addErrorMessage(gs.getMessage("Not a valid task assignment."));
```

Configure ações de IU no Now Mobile Aplicação do agente

Habilite ou desabilite as ações de IU desejadas no dispositivo móvel para minimizar a carga nos recursos móveis.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. No navegador de aplicações para desktop, insira `sys_sg_button_instance.list` e pressione **Insira** .
2. Defina a condição do filtro no **Instâncias de função** formulário para **[Aplicação] [É] [Serviço de campo móvel]** .
3. Clique com o botão direito do mouse em **Função** e selecione **Grupo** .
4. Defina **Ativo** campo para **falso** Para os botões que você deseja desabilitar na interface móvel de Serviço de campo.

Tradução automática

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

Configurar notificações por push para atribuição de tarefa

Atribua tarefas e envie lembretes para agentes de atendimento ao cliente e técnicos de campo usando notificações por push.

Os agentes e técnicos podem receber notificações por push sobre tarefas em seus dispositivos móveis. Expedidores e gerentes que usam notificações por push para atribuir tarefas a grupos ou para agentes individuais e para enviar lembretes. Os agentes e técnicos podem aceitar ou rejeitar tarefas de seus dispositivos móveis, dependendo da configuração.

As notificações por push para tarefas de ordem de serviço usam **Aplicação para celular da ServiceNow** aplicação por push. Use esta aplicação para enviar notificações para usuários individuais e grupos de atribuição.

Usuários com a função de administrador do sistema podem habilitar e configurar notificações por push. Consulte Notificações por push para obter mais informações.

Notificações por push para atribuição de tarefa

Quando um expedidor ou gerente atribui uma tarefa a um usuário individual:

- O usuário recebe uma notificação com um **Aprovar** ou **Rejeitar** ação. Aprovar a notificação atribui a tarefa ao usuário. Rejeitar a notificação cancela a atribuição da tarefa e a retorna para **Expedição pendente** estado.
- Com a atribuição automática habilitada, o usuário recebe uma notificação sobre a tarefa atribuída e nenhuma ação adicional é necessária.

Nota:
Este comportamento depende da configuração do **O agente deve aceitar ou rejeitar a tarefa atribuída** opção de configuração. Se desabilitado, o agente não terá a opção de rejeitar uma tarefa.

Quando um expedidor ou gerente atribui uma tarefa a um grupo de atribuição, todos os usuários do grupo recebem uma notificação com um **Aprovar** ou **Rejeitar** ação. Os agentes recebem a notificação e podem aceitar ou rejeitar a tarefa. Quando um agente clica **Atribuir a mim** , o estado da tarefa muda para **Atribuído** .

Notificações por push como lembretes

As notificações podem ser enviadas como lembretes sobre as próximas tarefas e sobre os SLAs atrasados. Essas notificações são enviadas para o agente atribuído à tarefa.

Envie notificações como lembretes de próximas tarefas. Os lembretes podem ser definidos em intervalos de 15 minutos até uma hora. Esses lembretes exigem **wm_notification.upcoming.task.reminder.minutes.before** propriedade do sistema a ser definida. A configuração padrão é 45 minutos antes da hora de início da tarefa. Se o valor desta propriedade não estiver definido, o agente não receberá lembretes.

Envie notificações para os agentes atribuídos e gerentes de agentes para os seguintes SLAs:

- Aviso de ANS
- ANS violado
- Reparo de ANS concluído

Tradução automática

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

Notificações por push, ações e mensagens

Notificações por push, ações e mensagens para atribuições de tarefa de ordem de serviço e lembretes.

Notificações por push

Adiciona as seguintes notificações a. **Notificação do Sistema** > **Envio por Push** > **Notificações por push**:

- WorkOrderTaskUpcomingReminder: Envia uma notificação para o agente atribuído como um lembrete sobre uma próxima tarefa.
- WorkOrderTaskAcceptanceNotification: Envia uma notificação quando uma tarefa deve ser aceita por um agente.
- WorkOrderTaskGrpAssignmentNotification: Envia uma notificação quando um expedidor atribui uma tarefa a um grupo de atribuição.
- WorkOrderTaskAutoAcceptanceNotification: Quando a atribuição automática está habilitada, envia uma notificação quando uma tarefa é aceita automaticamente por um agente.

Ações da notificação por push

Adiciona as seguintes ações a. **Notificação do Sistema** > **Envio por Push** > **Inserir ação**:

- Ação de aceitação de tarefa de WO
- Ação de rejeição de tarefa de WO
- Tarefa DE WO - Ação atrasada em execução

Mensagens de notificação por push

Adiciona as seguintes mensagens a. **Notificação do Sistema** > **Envio por Push** > **Inserir Mensagens**:

- Mensagem de aceitação da tarefa de WO
- Mensagem de aceitação automática da tarefa de WO
- Mensagem de atribuição do grupo de tarefas DE WO
- Próxima mensagem de lembrete da tarefa de WO

Ative as preferências de notificação

Os agentes de serviço de campo devem ativar as seguintes preferências de notificação:

1. Navegar até **Autoatendimento** > **Minhas Notificações**.
2. Ative as notificações de tarefa de ordem de serviço:
   - Notificação de aceitação de tarefa de WO
   - Notificação de aceitação automática da tarefa de WO
   - Notificação de atribuição de grupo de tarefas DE WO
   - Próximo lembrete da tarefa de WO
3. Verifique se as notificações estão definidas como ATIVADAS no perfil do usuário.

Tradução automática

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

Configurar o cache off-line programado

Configure os componentes do sistema para baixar automaticamente o cache em segundo plano. Se você estiver fazendo mudanças nessas propriedades, deverá criá-las primeiro.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin

Procedimento

1. Configure as propriedades para programar o download do cache off-line.

   a. No navegador de aplicações, insira `sys_properties.list`.

   b. Defina os valores das propriedades do sistema.

Configuração das propriedades do sistema para download programado do cache off-line

Propriedade	Descrição
glide.sg.offline.scheduled_download.enabled	Habilitar download programado para todos os usuários do aplicativo Agent. ▪ Tipo: Verdadeiro/falso ▪ Valor padrão: falso
glide.sg.offline.scheduled_download.cachesync_offset	Número de minutos antes do turno de um usuário para iniciar a geração de carga. O valor da propriedade está em minutos. **Nota:** Não defina o valor desta propriedade como menor que o intervalo em que o trabalho de Agendamento off-line móvel está sendo executado. Fazer isso impediria a geração de cargas off-line.
glide.sg.offline_payload.refresh_frequency	O número de minutos antes que um registro em cache seja sinalizado para atualização. ▪ Tipo: Número Inteiro ▪ Valor padrão: 240 minutos
glide.sg.offline.expiração	A duração em que o cache expira no cliente. Cada vez que a carga é atualizada, esse tempo é estendido. ▪ Tipo: Número Inteiro ▪ Valor padrão: 172,800,000 milissegundos **Nota:** 172,800,000 milissegundos é 48 horas. Após 48 horas, o sistema exclui os dados devido a um protocolo 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.

Nota:
Para definir propriedades adicionais para programar download de cache off-line, consulte Configure o comportamento do modo off-line .

c. Clique em **Atualizar**.

2. Configure o trabalho agendado para programar o download do cache off-line.

a. Navegar até **Definição do Sistema** > **Trabalhos agendados**.

b. Clique em **Preencha a Tabela de programação diária de agentes** trabalho agendado e configure a programação de trabalho.

i. Selecione o trabalho **Ativo** caixa de seleção.

ii. Em **Hora** insira a hora para executar o trabalho.

iii. Defina **Executar** campo para **Diariamente** .

c. Clique em **Atualizar**.

Configure a lista Tarefas de ordem de serviço encerradas recentemente

Configure o número de tarefas de ordem de serviço encerradas recentemente a serem exibidas no **Tarefas encerradas recentemente** lista no Now Mobile Aplicação do agente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

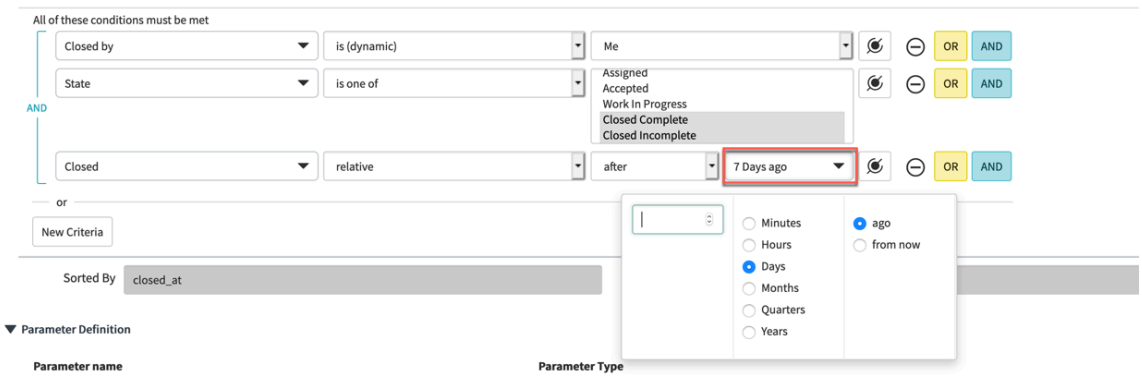
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Studio**

2. Em **Selecione Aplicação** , selecione Serviço de campo Mobile.

3. Abra o. **DI_recently_closed_tasks** item de dados.

4. Na seção Condição, selecione o parâmetro de tempo na lista.



5. Clique em **Salvar**.

Configurar notas de tratamento especial para Now Mobile Aplicação do agente

Use anotações de tratamento especial para notificar os usuários sobre informações importantes sobre uma tarefa de trabalho individual.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Informações de tratamento especial** > **Configuração**.
2. Clique em **Nova**.
3. Selecione uma tabela no **Nome da tabela** campo.
4. Se desejar, selecione um ou mais **Campos relacionados** .
5. Clique em **Enviar**.
6. Para modificar as propriedades de anotações de tratamento especial, consulte Configure propriedades de anotações de tratamento especial .

Habilitar bate-papo no Now Mobile Aplicação do agente

Ative a ação rápida Bate-papo para que os agentes de serviço de campo possam conversar com um agente virtual usando o. Now Mobile Aplicação do agente.

Antes de Iniciar
Certifique-se de que o bate-papo virtual esteja configurado para uso na Central de serviços do funcionário. Para obter mais informações sobre bate-papo virtual, consulte Virtual Agent para Gestão de serviços de campo.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Sistema Móvel** > **Inicializadores do applet**.
2. Abra o. **Página inicial** registro.
3. Na lista relacionada Corpo, na seção Mapas do menu de ações rápidas, abra **Bate-papo** registro.
4. Selecione **Ativo** opção para ativar a ação rápida para uso.
5. Clique em **Atualizar**.

Rastreamento de localização para celular

O acompanhamento de localização permite rastrear a atividade e o posicionamento dos agentes enquanto eles executam tarefas. Você também pode usar o recurso para garantir que seus agentes estejam seguros e possam ser facilmente localizados.

Opções de acompanhamento de local

Há duas opções disponíveis para acompanhamento de localização. Você pode selecionar uma opção para os usuários ou disponibilizar ambas as opções para os usuários que devem selecionar uma opção de acompanhamento de local. A opção de acompanhamento de local selecionada se aplica à instância.

As duas opções de acompanhamento de localização são:

- Acompanhamento manual - Esta opção permite que os usuários selecionem se devem iniciar o acompanhamento de local por um período definido ou se os usuários ##serão rastreados continuamente. Este tipo de acompanhamento de localização só é compatível com Mobile Agent aplicação. Para obter informações sobre a opção de acompanhamento manual, consulte Configuring manual location tracking .

Tradução automática

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

- Acompanhamento baseado em ação - Você pode usar esta opção para configurar funções para iniciar ou interromper o acompanhamento de localização, com base nas ações que um usuário executa. Este tipo de acompanhamento de localização é compatível com ambos Mobile Agent e Now Mobile aplicação. Para obter informações sobre a opção de acompanhamento baseada em ação, consulte Configuring action-based location tracking .

Ativando plug-ins

Como administrador, você deve ativar o acompanhamento de geolocalização para seus#usuários instalando o plug-in Geolocation (com.snc.geolocalização). Este plug-in habilita a opção de acompanhamento manual. Para habilitar o rastreamento de localização baseado em ação, o plug-in Rastreamento de localização móvel (com.glide.sg.location.tracking) deve ser instalado.

Nota:
Para instalar o plug-in Rastreamento de localização móvel (com.glide.sg.location.tracking), você deve primeiro instalar o plug-in Geolocation (com.snc.geolocalização).

Para obter detalhes sobre a ativação do plug-in, consulte Ativar um plug-in .

Rastreamento de localização e seus usuários

Depois de ativar os plug-ins e executar as várias configurações, você deve habilitar o rastreamento de localização para os usuários. Para obter mais informações, consulte Enabling location tracking for users .

Do lado dos usuários, depois de configurar as opções de acompanhamento de localização, os usuários verão as configurações de acompanhamento de localização de geolocalização no **Configurações** #de seus dispositivos móveis. Os usuários podem habilitar ou desabilitar o rastreamento de localização em seus dispositivos. Para obter mais informações, consulte Using location tracking for mobile .

Acompanhamento de localização off-line

O acompanhamento de localização é compatível no off-line. Enquanto off-line, a localização e a atividade do usuário são coletadas e armazenadas no dispositivo. Quando o usuário fica on-line novamente, todos os dados de acompanhamento coletados são sincronizados com sua instância.

Acompanhamento de localização baseado em ação para Gestão de serviços de campo exemplo

Faça atualizações no acompanhamento de localização baseado em ação para um acompanhamento mais preciso do local de um agente. Dessa forma, você pode fazer ajustes de programação em tempo real se perceber que a localização está mais distante do que o previsto.

Antes de Iniciar

https://player.vimeo.com/video/1037613821?h=44aee9c0ed&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

No exemplo abaixo, você está ajustando o item de ação Iniciar viagem para rastrear o agente por um período mais longo e com mais precisão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 acompanhamento baseado em ação rastreará o local de um agente de serviço de campo quando o agente clicar em um botão de ação de tarefa de ordem de serviço. A duração do acompanhamento é configurada por um administrador. Alterar as configurações baseadas em ação não afetará as mudanças de status se você tiver o acompanhamento manual configurado. Baseado em ação é personalizável para todas as funções que mudam o estado de uma tarefa de ordem de serviço pronta para uso. Para obter mais informações sobre acompanhamento baseado em ação, consulte Configuring action-based location tracking .

O acompanhamento baseado manualmente rastreará um agente de serviço de campo por um determinado período de tempo. Por exemplo, continuamente ou para um determinado conjunto de horas, independentemente de um agente de serviço de campo clicar em um botão de ação de tarefa de ordem de serviço. Para obter mais informações sobre acompanhamento baseado em manual, consulte Configuring manual location tracking .

A função wm_agent é necessária para acompanhamento. Isso deve ser aplicado ao agente para acompanhamento de cliente e geolocalização.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Sistema Móvel** > **Funções**.
2. PESQUISE e selecione **Iniciar Viagem** função.
3. Selecione **aqui** se você vir o aviso que diz:
   Este registro está na aplicação móvel de serviço de campo, mas Global é a aplicação atual. Para editar este registro, selecione.
4. Abra o. **Acompanhamento de localização** guia.
5. Selecione o ícone Visualizar este registro Na linha Propriedades de acompanhamento.
6. Selecione **Abrir registro**.
7. Selecione **aqui** se você vir o aviso que diz:
   Este registro está na aplicação móvel de serviço de campo, mas Global é a aplicação atual. Para editar este registro, selecione.
8. Ajuste as configurações de acompanhamento de localização:
   a. Mude a duração de 1 para 3. Que rastreia o local de um agente de serviço de campo por três horas em vez do padrão 1.
   b. Mude a precisão de média para alta. Mostra a localização do agente a 10 metros em vez dos 100 metros padrão.
   c. Mude a proximidade de 100 metros para 10 metros. Que atualiza a localização do agente quando ele se move por mais de 10 metros em vez de 100.
   d. Mude a Frequência de uma hora para um minuto. Que atualiza a localização do agente a cada minuto.

   Nota:
   A mudança da frequência para a cada minuto só deve ser feita se necessário para o caso de uso da finalidade de acompanhamento.

9. Selecione Atualizar.

Habilite o tema escuro no Now Mobile Aplicação do agente

Ative o tema escuro para aliviar o cansaço visual e melhorar a legibilidade.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Abra o. Now Mobile Aplicação do agente.
2. Toque em **Configurações** .
3. Toque em **Aparência** .
4. Toque em **Tema escuro** .

Resultado
O app muda para tema escuro.

Field Service Contractor for mobile recurso do Now Mobile Aplicação do agente

. Field Service Contractor for mobile recurso do Now Mobile A aplicação Agente permite que os prestadores de serviços gerenciem tarefas de ordem de serviço.

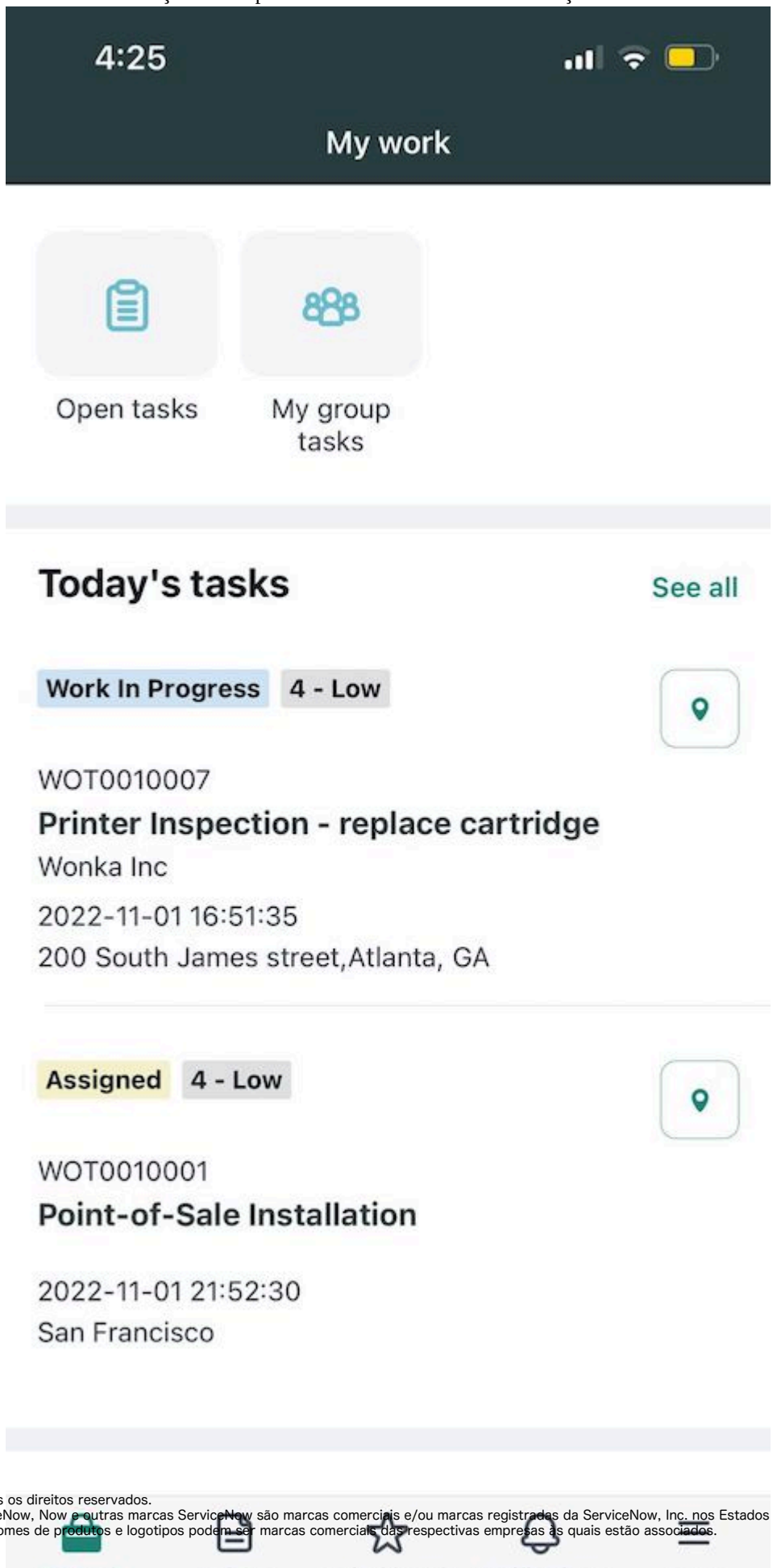
. Field Service Contractor for mobile a aplicação permite que gerentes e agentes de serviço de campo de empresas prestadoras gerenciem e trabalhem em tarefas de ordem de serviço atribuídas. Quando não estão conectados à Internet, os agentes podem usar o aplicativo para celular para executar atividades como adicionar anotações, consultar artigos de conhecimento anexados e também fechar tarefas de ordem de serviço. . Now Mobile A aplicação do agente sincroniza as informações e fornece as informações mais recentes quando está on-line novamente.

Tradução automática

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

Field Service Contractor for mobile

Gerencie ordens de serviço com o aplicativo móvel Contratado de serviço 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.

As etapas para configurar Field Service Contractor for mobile:

1. Ative o. Field Service Contractor for mobile recurso no Now Mobile Aplicação do agente

   Ativar Field Service Contractor for mobile para gerenciar tarefas de ordem de serviço atribuídas à empresa contratada.

2. Acesse Agente da ServiceNow para Field Service Contractor for mobile aplicação

   Acesse Field Service Contractor for mobile aplicativo para gerenciar tarefas do seu telefone ou outros dispositivos móveis.

Tópicos relacionados

Field Service Contractor for mobile

Ative o. Field Service Contractor for mobile recurso no Now Mobile Aplicação do agente

Ative o. Field Service Contractor for mobile plug-in (com.snc.fsm_ext_mobile) para gerenciar tarefas de ordem de serviço atribuídas à empresa contratada. Este plug-in ativa plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem ativos.

Antes de Iniciar

Field Service Contractor for mobile requer uma assinatura separada do restante do ServiceNow AI Platform.

Para adquirir uma assinatura, entre em contato com o seu gerente de contas ServiceNow. Quando você compra uma assinatura, determinados plug-ins são ativados automaticamente. Se um plug-in pago não for ativado automaticamente, você poderá ativá-lo manualmente na lista Todas as aplicações em sua instância.

Nota:

Antes de comprar uma assinatura, você pode avaliar o recurso em uma instância de não produção sem custos, solicitando-o em Now Support Catálogo de serviços.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Meus trabalhos, Artigos, Notificações, Meus incidentes e mais applets, guias de navegação são ativados por padrão para clientes novos e de upgrade quando eles ativam usando o. Field Service Contractor for mobile plug-in (com.snc.fsm_ext_mobile).

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Field Service Contractor for mobile plug-in (com.snc.fsm_ext_mobile) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

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

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

Tradução automática

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

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

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

Acesse Agente da ServiceNow para Field Service Contractor for mobile aplicação

Acesse Field Service Contractor for mobile aplicativo para gerenciar tarefas do seu telefone ou outros dispositivos móveis.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que a aplicação e todos os seus associados ServiceNow® As aplicações da Store têm um válido ServiceNow® direitos. Para obter mais informações, consulte Obter direitos para um produto ou aplicação da ServiceNow .
- Baixe o. Now Mobile Aplicação do agente. A aplicação está disponível na App Store para plataformas iOS e na Play Store para plataformas Android.
- A empresa contratada forneceu sua instância para o gerente e o agente acessarem o. Field Service Contractor for mobile aplicação.

Função necessária: wm_ext_agent ou wm_ext_manager

Procedimento

1. Abra o. Now Mobile E toque no sinal de adição.
2. Insira o endereço do Field Service Contractor for mobile instância usando um dos seguintes métodos:
   - Insira o endereço da instância no **Endereço da instância** campo.
   - Toque no ícone de código QR e digitalize o código QR fornecido pelo administrador.
3. Forneça seu nome de usuário e senha.
4. Toque em **Login.**

Resultado

. Field Service Contractor for mobile a tela inicial da aplicação é exibida.

Configurando o Mapeamento de site para Gestão de serviços de campo

Mapeamento de site para Gestão de serviços de campoajuda os agentes a navegar nos locais de trabalho quando suas tarefas estão em grandes instalações internas.

Mapeamento de site para Gestão de serviços de campoIntegra recursos do Mapeamento interno ao Mobile Agent aplicação. Para obter mais informações, consulte Indoor Mapping .

Mapeamento de site para Gestão de serviços de campoApresenta o campo Site para tarefas de ordem de serviço. O campo Site representa locais internos dentro de um edifício ou local de trabalho. Os agentes podem usar o mapa do site no Mobile Agent aplicação para encontrar direções ou ver pontos de interesse no local de trabalho. Para obter mais informações, consulte Mapas do local de trabalho em Agente da ServiceNow.

Tradução automática

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

Visão geral da configuração

As etapas para configurar Mapeamento de site para Gestão de serviços de campo:

1. Ativar Mapeamento de site para Gestão de serviços de campo
2. Configure Mapas internos no Mapeamento interno Map Studio. Para obter mais informações, consulte Indoor Mapping .
3. Crie um registro de Provedor de mapa personalizado
4. Defina o provedor padrão para uma tela de mapa personalizado

Ativar Mapeamento de site para Gestão de serviços de campo

Instale o. Mapeamento de site para Gestão de serviços de campoaplicação (sn_fsm_site_map se você tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

- 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 .
- Mapeamento de site para Gestão de serviços de camporequer os seguintes plug-ins. Certifique-se de que esses plug-ins estejam ativados antes de instalar Mapeamento de site para Gestão de serviços de campo .

Plug-ins da ServiceNow necessários

Gestão de serviços de campo

Permite gerenciar solicitações de trabalho que são realizadas no local por agentes de serviço de campo.

Para obter informações, consulte Ativar a Gestão de serviços de campo.

Serviço de campo para celular

Permite que os agentes exibam informações de ordem de serviço no celular.

Para obter mais informações, consulte Configure o. Now Mobile Aplicação do agente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Mapeamento de site para Gestão de serviços de campoaplicação (sn_fsm_site_map 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.

   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 do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

Tradução automática

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

Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicação precisar ser instalado, você deverá instalá-los antes de instalar Mapeamento de site para Gestão de serviços de campo.

4. **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.
5. Selecione **Instalar**.

Crie um registro de Provedor de mapa personalizado

Configure provedores de mapa para identificar edifícios para os quais os agentes podem exibir mapas internos.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que os Mapas Internos estejam configurados. Para obter mais informações, consulte Indoor Mapping .

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Mapeamento do site** > **Provedores de mapa personalizado**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

   Nota:
   Certifique-se de **Aplicação** . **Mapeamento interno** .

   Registro do provedor de mapa personalizado

Campo	Descrição
Tabela de chaves	Tabela que contém os valores de criação.
Chave	A entrada de edifício específica da tabela de chaves.
Provedor de mapas	O provedor de mapas que você está usando.

4. Selecione **Enviar**.

Example: Uso de dados de demonstração para criar um Provedor de mapa personalizado para criar Um

Allie é um administrador que deseja configurar Mapeamento de site para Gestão de serviços de campo. Durante a configuração, eles instalam dados de demonstração para praticar o procedimento.

Eles navegam até o formulário Provedor de mapa personalizado e inserem os seguintes valores:

Tradução automática

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

Campo	Valor
Tabela de chaves	Construção [sn_map_core_building]
Chave	Edifício A.
Provedor de mapas	ServiceNow

Depois de enviar o formulário, Allie prossegue para definir o novo registro como o provedor para a tela Mapa personalizado.

O que Fazer Depois

O novo registro deve ser definido como o provedor padrão para a tela Mapa personalizado para que os agentes vejam o edifício no Mobile Agent aplicação. Para obter mais informações, consulte.

Defina o provedor padrão para uma tela de mapa personalizado

Configure uma tela de mapa para habilitar mapas do site no Mobile Agent aplicação.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que haja um Provedor de mapa personalizado. Para obter mais informações, consulte Crie um registro de Provedor de mapa personalizado.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Mapeamento do site** > **Telas de mapas personalizados**.
2. Selecione **Mapa interno dos detalhes do local para o local do WOT** .
3. Insira o registro Provedor de mapa personalizado em **Provedor padrão** .

Resultado

Os agentes podem ver o mapa do edifício no Mobile Agent aplicação.

Ativar Barra lateral para Serviço de campo Mobile Agent aplicação

Você pode ativar o. Barra lateral para Gestão de serviços de campoplug-in (com.sn_fsm_sidebar) para Gestão de serviços de campo se você tiver a função de administrador. Ativar este plug-in habilita Barra lateral recurso no Mobile Agent aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Nota:

Barra lateral. ServiceNow AI Platform® capacidade. Para obter mais informações sobre como configurar Barra lateral, consulte Configuring Sidebar .

Para obter mais informações sobre como Barra lateral funciona, consulte Exploring Sidebar .

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ativar este plug-in habilita Barra lateral recurso no Mobile Agent aplicação.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Barra lateral para Gestão de serviços de campoplug-in (com.sn_fsm_sidebar usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

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

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

Tópicos relacionados

Inicie um Barra lateral discussão sobre Mobile Agent aplicação

Resuma uma discussão da barra lateral no Agente da ServiceNow aplicação

Configurando Serviço de campo Virtual Agent Conversas

Predefinido Serviço de campo Virtual Agent as conversas do chatbot permitem que os agentes de serviço de campo exibam a programação de trabalho do dia e atualizem suas tarefas.

Um tópico de conversa define o diálogo entre Virtual Agent e o agente de serviço de campo para que o agente possa atingir um objetivo específico.

Visão geral da configuração

As etapas para configurar Serviço de campo Virtual Agent As conversas são:

1. Instale o. Serviço de campo Virtual Agent Conversas aplicação. Para obter mais informações, consulte Instalar Serviço de campo Virtual Agent Conversas.
2. Publique o predefinido Virtual Agent tópicos. Para obter mais informações, consulte Ativação obrigatória Virtual Agent tópicos de conversa para Gestão de serviços de campo.
3. Integrar o. NLU modele com seu Virtual Agent tópicos. Para obter mais informações, consulte Ativar Virtual Agent conversas com NLU.
4. Configure o bate-papo no aplicativo para celular Now Agent. Para obter mais informações, consulte Habilitar bate-papo no Now Mobile Aplicação do agente.

Instalar Serviço de campo Virtual Agent Conversas

Você pode instalar o. Serviço de campo Virtual Agent Conversas aplicação (com.sn_fsm.virtualagent se você tiver a função de administrador. A aplicação inclui tópicos de conversa 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 .
- Serviço de campo Virtual Agent Conversas requer os seguintes plug-ins. Certifique-se de que esses plug-ins estejam ativados antes de instalar Serviço de campo Virtual Agent Conversas .

  Plug-ins da ServiceNow necessários

  Virtual Agent plug-in (com.glide.cs.chatbot)

  Habilita a conversa do chatbot com o Virtual Agent. Para obter detalhes sobre como ativar Virtual Agent, consulte Ativar o Virtual Agent .

- Virtual Agent para Gestão de serviços de campo requer o seguinte ServiceNow Store aplicações. Antes de instalar, certifique-se de que esses aplicativos estejam instalados Serviço de campo Virtual Agent Conversas .

  Aplicações necessárias ServiceNow Store

  Serviço de campo NLU Modelo para Virtual Agent Conversas

  Para obter mais informações, consulte Habilitando o NLU .

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

. Serviço de campo Virtual Agent Conversas fornece a seguinte propriedade do sistema.

Propriedades do sistema

Propriedade	Descrição
sn_fsm_va.days_in_past_to_debrief_task	Habilitar Virtual Agent Para resumir as tarefas de trabalho em andamento para hoje e para os dias anteriores, dependendo do valor selecionado. Por exemplo, se você selecionar 1 em **Valor** . Virtual Agent detalha as tarefas de hoje e ontem. Se você selecionar 2 em **Valor** . Virtual Agent detalha a tarefa de hoje, ontem e um dia antes de ontem.

. Serviço de campo NLU Modelo para Virtual Agent A aplicação de conversa é instalada com Serviço de campo Conversas do Virtual Agent :

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Serviço de campo Conversas do Virtual Agent aplicação (com.sn_fsm.virtualagent usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

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

Tradução automática

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

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 do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

   Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se houver plug-ins ou aplicações que precisem ser instalados, instale-os antes de instalar Serviço de campo Virtual Agent Conversas .

4. **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.

5. Selecione **Instalar**.

Ativação obrigatória Virtual Agent tópicos de conversa para Gestão de serviços de campo

Ativar Virtual Agent para Gestão de serviços de campo para iniciar o bate-papo com o virtual agent.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, virtual_agent_admin.

Como administrador ou Virtual Agent administrador, habilite conversas do chatbot habilitando os seguintes plug-ins:

- Plug-in do Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot).
- Serviço de campo Virtual Agent Plug-in Conversations (com.sn_csm.virtualagent).

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O sistema de base fornece os seguintes tópicos predefinidos do Virtual Agent (conversas do chatbot). Para habilitar conversas do chatbot, você deve publicar estes tópicos:

Minhas próximas tarefas

Os agentes de serviço de campo podem pesquisar as próximas tarefas de ordem de serviço. O agente pode verificar e atualizar o status das tarefas existentes.

Mostrar tarefas próximas

Os agentes de serviço de campo podem pesquisar tarefas de ordem de serviço que estão a uma curta distância do local atual do agente. Os agentes podem atribuir a si mesmos a essas tarefas.

Debata as tarefas

Os agentes de serviço de campo podem obter informações sobre as tarefas de ordem de serviço que estão em andamento. Os agentes podem tomar as ações apropriadas, como inserir o tempo gasto trabalhando na tarefa, registrar incidentes em log, encerrar tarefas e criar tarefas de acompanhamento.

Você pode configurar o. `sn_fsm_va.days_in_past_to_debrief_task`propriedade do sistema para obter informações sobre as tarefas de trabalho em andamento para `n` número de dias anteriores. Para obter mais informações, consulte Instalar Serviço de campo Virtual Agent Conversas.

Tradução automática

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

Nota:
Se você quiser personalizar os tópicos predefinidos fornecidos no sistema de base, duplique o tópico e modifique-o. Para obter mais informações, consulte Designer do Virtual Agent .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Virtual Agent** > **Designer** > **Tópicos**.
2. Clique em um dos tópicos necessários para abri-lo.
3. Para usar o tópico, clique em **Publicar** .
4. Repita este procedimento para os outros tópicos necessários, quantas vezes forem necessárias.

Ativar Virtual Agent conversas com NLU

Integrar Compreensão da linguagem natural(NLU) modelos com seu Virtual Agent tópicos do chatbot para que os chatbots possam analisar e entender as informações fornecidas pelo usuário. O chatbot pode navegar o usuário até o tópico certo com base na intenção inferida.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin, virtual_agent_admin.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
. Serviço de campo NLU Modelo para Virtual Agent O plug-in Conversations (com.sn_fsm.nlu) é habilitado automaticamente quando você habilita o. Serviço de campo Virtual Agent Plug-in Conversations (com.sn_fsm.virtualagent).

Depois de habilitar o plug-in, você pode exibir as seguintes intenções somente leitura para Serviço de campo NLU Modelos no Studio:

- Minhas próximas tarefas
- Mostrar tarefas próximas
- Debata as tarefas

Para usar essas intenções, você deve treinar e publicar o predefinido Serviço de campo NLU Para o modelo VA. Para obter mais informações, consulte Treine seu modelo de NLU e. Publique seu modelo de NLU .

Procedimento

1. Habilitar ServiceNow NLU em Virtual Agent.
   Para obter mais informações, consulte Configure Compreensão da linguagem natural no Virtual Agent .
2. **Opcional:** Personalize uma intenção importando uma intenção existente do Serviço de campo NLU para Virtual Agent modelo.
   Para obter mais informações, consulte Importe uma intenção de NLU .
3. Vincular o. NLU modelo com intenções associadas no Virtual Agent tópicos.
   Para obter mais informações, consulte Compreensão da linguagem natural no Virtual Agent .

Configuração de questionários de avaliação inteligente para Now Mobile Agente

A Avaliação inteligente permite que os usuários com a função de administrador criem modelos de avaliação inteligente e os associem a tarefas de ordem de serviço.

Tradução automática

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

Use modelos de Avaliação inteligente para aprimorar os questionários de ordem de serviço para um Now Mobile Aplicação do agente. Você pode migrar modelos de questionário baseados em pesquisa para modelos de Avaliação inteligente.

Use o designer de modelo do Mecanismo de avaliação inteligente para fazer o seguinte:

- Crie e personalize os modelos de avaliação para questionários.
- Defina os parâmetros de avaliação, como os tipos de pergunta, justificativas e visibilidade condicional.
- Configure perguntas condicionais com base nas respostas de todos os outros tipos de perguntas e nas seções.
- Permitir comentários ou anexos adicionais na resposta de uma pergunta.

Para obter mais informações, consulte Smart Assessment Engine .

Importante:
O uso do Questionário de avaliação inteligente não pode ser desabilitado depois de habilitado.

Visão geral da configuração

As etapas para configurar a Avaliação inteligente são:

1. Ativar Avaliação inteligente para Serviço de campo questionário
2. Habilitar Questionário de avaliação inteligente
3. Configure um questionário de avaliação inteligente migrando um questionário baseado em pesquisa ou de novos modelos de avaliação inteligente.

    - Para migrar de questionários baseados em pesquisa para Avaliação inteligente questionários consulte, Migrando para a Avaliação inteligente do questionário baseado em pesquisa.
    - Para configurar Avaliação inteligente questionários de novo Avaliação inteligente modelos consulte, Configurar Avaliação inteligente a partir de novos modelos.

Tópicos relacionados

Componentes da Avaliação inteligente

Ativar Avaliação inteligente para Serviço de campo questionário

Você pode ativar o. Questionário Avaliação inteligente para serviço de campo plug-in (fsm_smart_asmt_questionary) para Gestão de serviços de campo se você tiver a função de administrador. A aplicação inclui dados de demonstração e instala aplicações e plug-ins relacionados ServiceNow® Store se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

Questionário Avaliação inteligente para serviço de campo requer uma assinatura separada do restante do ServiceNow AI Platform.

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 .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 adquirir uma assinatura, entre em contato com o seu gerente de contas ServiceNow. Quando você compra uma assinatura, determinados plug-ins são ativados automaticamente. Se um plug-in pago não for ativado automaticamente, você poderá ativá-lo manualmente na lista Todas as aplicações em sua instância.

Nota:

Antes de comprar uma assinatura, você pode avaliar o recurso em uma instância de não produção sem custos, solicitando-o em Now Support Catálogo de serviços.

Função necessária: administrador, Questionnaire_admin

Certifique-se de que os plug-ins a seguir estejam ativados antes de instalar Questionário Avaliação inteligente para serviço de campo .

- Gestão de serviços de campo (field_service_management)
- Serviço de campo Questionário
- Serviço de campo Mobile
- Avaliação inteligente para dispositivos móveis
- Dependências da Avaliação inteligente
- Smart Assessment Core
- Designer de avaliação inteligente
- Avaliação inteligente conectada
- Ferramentas de migração de avaliação inteligente

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Questionário Avaliação inteligente para serviço de campo :

- Plug-ins
- Tabelas
- Regras de negócio
- Inclusões de script
- Trabalho programado

Para obter mais informações, consulte Componentes da Avaliação inteligente.

Procedimento

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

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

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

Tradução automática

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

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

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

Habilitar Questionário de avaliação inteligente

Habilite o Questionário de avaliação inteligente para aprimorar os questionários de tarefa de ordem de serviço para Now Mobile Aplicação do agente.

Antes de Iniciar
Você pode habilitar o Questionário de avaliação inteligente somente se nenhuma instância de pesquisa estiver aberta para qualquer questionário.

Ative os plug-ins necessários. Para obter mais informações, consulte Ativar Avaliação inteligente para Serviço de campo questionário.

Importante:

O uso do Questionário de avaliação inteligente não pode ser desabilitado depois de habilitado.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Administração** > **Configuração**.
2. Habilite o. **Use o Questionário de avaliação inteligente** selecionando-o.

Resultado
O Questionário de avaliação inteligente está habilitado para tarefas de ordem de serviço.

Migrando para a Avaliação inteligente do questionário baseado em pesquisa

Você pode configurar questionários de avaliação inteligente migrando de questionários baseados em pesquisa existentes e usar avaliações inteligentes para coletar dados dos usuários.

As etapas para migrar de questionários baseados em pesquisa são:

1. Migre um questionário baseado em pesquisa para a Avaliação inteligente
2. Crie e publique um modelo de Avaliação inteligente
3. Migrar instâncias de pesquisa para a Avaliação inteligente

Migre um questionário baseado em pesquisa para a Avaliação inteligente

Migre questionários e modelos de ordem de serviço baseados em pesquisa para modelos de Avaliação inteligente.

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 administradores podem migrar os questionários e modelos baseados em pesquisa existentes para a Avaliação inteligente. A migração pode ser iniciada a partir de um registro de questionário de ordem de serviço baseado em pesquisa. Um novo questionário de avaliação inteligente e um novo modelo são criados automaticamente após a conclusão da migração.

A Avaliação inteligente usa o Mecanismo de avaliação inteligente para migrar modelos baseados em pesquisa para modelos de Avaliação inteligente. Para obter mais informações, consulte Smart Assessment Engine .

Nota:

- Os modelos de Avaliação inteligente não são compatíveis com booliano, Modelo, Porcentagem, Escala de imagem, Classificação, tipos de dados Classificação, Duração, Personalizado e Escala. Atualize esses tipos de dados nos questionários de ordem de serviço para os tipos de dados compatíveis mais próximos antes de iniciar o processo de migração.
- Dependências condicionais de um questionário não são migradas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Administração** > **Questionário**.
2. Abra o questionário para migrar.
3. Selecione **Migrar** .
   A confirmação de início da migração é exibida.
4. **Opcional:** Selecione o registro de migração do modelo de avaliação para exibir o status da migração.

Resultado

O questionário é migrado e um Questionário de avaliação inteligente e um modelo são criados.

O que Fazer Depois

Para exibir, atualizar ou publicar o modelo de Avaliação inteligente, navegue até **Espaços** > **Espaço de avaliação**. Para obter mais informações, consulte Crie e publique um modelo de Avaliação inteligente.

Migrar instâncias de pesquisa para a Avaliação inteligente

Ao migrar um questionário baseado em pesquisa para a Avaliação inteligente, migre todas as instâncias associadas de uma pesquisa para a Avaliação inteligente e acione-as novamente.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Migre instâncias de pesquisa para questionários para a Avaliação inteligente executando o trabalho manualmente **Migre instâncias de pesquisa para avaliações inteligentes** .

Este trabalho migra todas as instâncias de uma pesquisa para a Avaliação inteligente e aciona novamente as instâncias.

A Avaliação inteligente usa o Mecanismo de avaliação inteligente para migrar instâncias de pesquisa para a Avaliação inteligente. Para obter mais informações, consulte Smart Assessment Engine .

Tradução automática

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

- Instâncias de pesquisa em **Trabalho em andamento** o estado não pode ser migrado.
- Você pode vincular instâncias migradas somente a modelos de Avaliação inteligente migrados de um questionário baseado em pesquisa. Instâncias migradas não podem ser vinculadas a um novo modelo de Avaliação inteligente.

Antes de Iniciar
Função necessária: Questionnaire_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos agendados**.
2. PESQUISE **Migre instâncias de pesquisa para avaliações inteligentes** e abra-o.
3. Selecione **Executar agora**.

Resultado
As instâncias de pesquisa do questionário são migradas para a Avaliação inteligente e acionadas novamente.

Configurar Avaliação inteligente a partir de novos modelos

Configure questionários de avaliação inteligente a partir de novos modelos de avaliação inteligente e associe-os a tarefas de ordem de serviço.

As etapas para configurar questionários de Avaliação inteligente a partir de novos modelos são:

1. Crie e publique um modelo de Avaliação inteligente
2. Criar questionários de avaliação inteligente a partir de novos modelos

Crie e publique um modelo de Avaliação inteligente

Crie e publique o modelo de avaliação inteligente e associe-o às tabelas de tarefas de ordem de serviço para criar questionários de avaliação inteligente para tarefas de ordem de serviço usando este modelo.

Antes de Iniciar
Função necessária: Questionnaire_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Crie um novo Avaliação inteligente modelo a ser configurado Avaliação inteligente questionário do novo modelo.

Para configurar Avaliação inteligente migrando de questionários baseados em pesquisa, revise o modelo e publique-o.

Nota:

- Você pode criar um questionário de avaliação inteligente somente a partir de um modelo publicado.
- Você pode atualizar um modelo publicado somente se nenhuma avaliação ativa estiver associada ao modelo.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de avaliação**.
2. Execute uma das seguintes ações:
   - Selecione **Novo modelo** para criar um novo modelo.
   - Selecione o nome de um modelo existente para revisar e criar uma atualização de um modelo existente.
3. No formulário, modifique ou preencha os campos.

Formulário Criar modelo de avaliação

Campo	Descrição
Nome do modelo	Nome exclusivo para o modelo.
Nome da avaliação	Um nome alternativo opcional para a avaliação gerada que será exibido para os entrevistados em vez do nome do modelo.
Descrição	Finalidade do modelo.
Categoria de modelo	Categoria do modelo de avaliação. Este valor deve ser **Serviço de campo** .
Avaliação desejada	Tabela a ser avaliada. Selecionar várias tabelas torna o escopo uma combinação de registros de cada tabela. Selecione **Tarefa de ordem de serviço** para criar o modelo para avaliar tarefas de ordem de serviço.

4. Selecione **Criar**.
5. Preencha o modelo com instruções gerais, perguntas, orientação opcional para responder a uma pergunta e seções que agrupam as perguntas relacionadas.
   Para obter mais informações, consulte Add instructions and questions to an assessment template .
6. Selecione **Save** (Salvar).
7. Selecione **Publicar** para publicar o novo modelo.

Criar questionários de avaliação inteligente a partir de novos modelos

Crie um Questionário de avaliação inteligente a partir de um novo modelo de avaliação inteligente e associe-o a tarefas de ordem de serviço para coletar informações sobre as tarefas.

Antes de Iniciar

Função necessária: Questionnaire_admin

Certifique-se de ter criado e publicado o modelo de Avaliação inteligente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **Serviços de Campo** > **Administração** > **Questionário**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de questionário

Campo	Descrição
Nome	Nome do questionário.
Ativo	Opção para ativar o registro do questionário. O administrador pode anexar questionários ativos a ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço.
Descrição	Breve descrição do registro do questionário.
Tabela	Tabela associada a este registro de questionário.
Condição do gatilho	Condição do gatilho que determina quando o questionário é aplicável. Use o construtor de condições para criar condições do gatilho. Quando essas condições são verdadeiras para uma tarefa de ordem de serviço, o questionário é adicionado à tarefa de ordem de serviço.
Obrigatório(a)	Opção para tornar o questionário obrigatório. Quando habilitado, o agente deve preencher o questionário antes de fechar a ordem de serviço ou a tarefa de ordem de serviço.
Fechar antes de	Declare que a ordem de serviço ou a tarefa de ordem de serviço deve estar em antes que os agentes possam preencher um questionário obrigatório.

4. Selecione **Enviar**.
5. Em **Modelos de questionário** , selecione **Novo** .
6. No formulário, preencha os campos.

Modelo de questionário

Campo	Descrição
Questionário	Nome do questionário. Este campo é preenchido automaticamente com o nome do questionário.
Modelo de avaliação inteligente	Modelo de avaliação inteligente a ser associado ao questionário. **Nota:** Você pode criar um questionário de avaliação inteligente somente a partir de um modelo publicado.
Ativo	Opção para ativar o modelo de Avaliação inteligente para o questionário.

7. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

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

Resultado
Um questionário com **Tipo** definido como **Avaliação inteligente** criado.

Integração do Gestão de serviços de campo a outras aplicações

Estenda os recursos de Gestão de serviços de campo e conecte-se com outros departamentos para ajudar na resolução de casos, integrando-os a outras aplicações.

Integração com Customer Service Management

Fornece uma integração entre as aplicações Customer Service Management e Field Service Management.

Os usuários podem exibir informações de conta e contato sobre ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço na aplicação Gestão de serviços de campo. Clientes e consumidores podem exibir ordens de serviço relacionadas a casos nos Portais de Atendimento ao cliente e Atendimento ao consumidor.

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

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

Direitos de uso do produto incluídos com esta aplicação

Se você comprou uma assinatura do Customer Service Management e tenha a função de agente de atendimento ao cliente [sn_customerservice_agent] ou gerente do agente de atendimento ao cliente [sn_customerservice_manager], você pode criar e exibir todas as ordens de serviço e compromissos relacionados ao seu caso. Se você for um usuário externo com a função snc_external, poderá criar e exibir todas as ordens de serviço e compromissos relacionados ao caso relacionados à sua conta ou a uma#conta relacionada.

Atendimento ao cliente com plug-in Gestão de serviços de campo

O plug-in Atendimento ao cliente com Gestão de serviços de campo (com.snc.csm_fsm_integration) integra as aplicações Gestão de serviços de campo e Gestão de atendimento ao cliente. Este plug-in requer:

- Gestão de serviços de campo
- Customer Service Management
- Portal de atendimento ao cliente

Mudanças na aplicação Gestão de serviços de campo

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

- Conta
- Consumidor
- Contato

Tradução automática

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

- Ativo
- Parceiro
- Contato do parceiro

Atualizando o. **Conta** O campo no formulário de ordem de serviço também atualiza o. **Empresa** campo.

Atualizando o. **Contato** O campo no formulário de ordem de serviço atualiza o. **Solicitante** campo.

Mudanças na aplicação Customer Service Management

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

Clique em uma ordem de serviço nesta lista para exibir os detalhes da ordem de serviço.

Limitações conhecidas

Não há sincronização entre o formulário de ordem de serviço e o formulário de caso associado. Se as informações mudarem no formulário Caso, elas não serão atualizadas no formulário de ordem de serviço.

Mapear campos de caso com a tabela de ordem de serviço

Defina os campos que você deseja mapear entre o caso e os campos da tabela de ordem de serviço de destino que você já configurou. Esta configuração copia automaticamente os valores dos campos mapeados do caso para a ordem de serviço ao criar uma ordem de serviço a partir do caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Administração** > **Mapeamento de ordem de serviço do caso**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Mapa de tabela CSM

Campos	Descrição
Nome de Mapeamento	O nome do mapa da tabela.
Nome da API	Somente leitura. A API deste mapa de tabela.
Tabela de origem	A tabela de origem do mapa, como Caso.
Ativo	Habilita o mapeamento da origem para as tabelas de destino.

Tradução automática

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

Campos	Descrição
Aplicação	Somente leitura. A aplicação para este mapa de tabela.
Mapeamento de Campo Avançado	Habilita o mapeamento de campo avançado.
Tabela de destino	A tabela de destino do mapa, como ordem de serviço [wm_order].
Usar Condição Avançada	Habilita o mapeamento de condição avançado, que usa um script. Se habilitado, adicione um script no **Condição avançada** campo.
Condição Avançada	O script a ser usado se **Usar condição avançada** o campo está habilitado.
Condições	Use o construtor de condições para selecionar as condições que se aplicam ao mapa de tabela.
Ordem	Ordem de prioridade para processar várias definições de mapa correspondentes simultaneamente para resolver dependências. • Se houver apenas um mapa de tabela correspondente, o sistema usará esse mapa. • Se houver vários mapas de tabela correspondentes com a mesma ordem, o sistema usará o mapa com a data de criação mais antiga. • Se houver vários mapas de tabela correspondentes com ordens diferentes, o sistema usará o mapa com a ordem mais alta.

4. Clique em **Enviar**.
   O mapa de tabela é criado mapeando a tabela de origem selecionada para a tabela de ordem de serviço.
5. Crie mapeamento de campo para copiar informações do campo Caso para um campo apropriado na ordem de serviço.
   a. Na lista Mapa de tabela CSM, selecione o mapa de tabela criado na etapa 2.
   b. Na seção do formulário Mapeamento de campo básico, clique em **Novo** .
   c. Selecione um **Campo de origem** e um **Campo de destino** .
   d. Habilite o. **Ativo** caixa de seleção.
   e. Insira um número no campo Pedido.
   f. Clique em **Enviar**.
   g. Repita as etapas b a f para cada campo a ser mapeado.
6. Clique em **Atualização** No formulário Mapa de tabela CSM.

Resultado

O mapeamento entre as tabelas de origem e de destino está concluído e pronto para copiar informações do campo Caso para o campo correspondente na ordem de serviço.

Tradução automática

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

Integração com produtos do setor

Fornece uma integração entre os produtos do setor e a aplicação Gestão de serviços de campo. Esta integração permite que clientes e consumidores gerenciem ordens de serviço e tarefas relacionadas a casos em portais de produtos do setor e interfaces de aplicações, melhorando a visibilidade e a eficiência operacional.

Principais recursos da integração

1. Exibição unificada de caso e ordem de serviço:
   - Clientes e consumidores podem exibir ordens de serviço e tarefas relacionadas a casos diretamente de todos os portais de produtos do setor e interfaces de aplicações.
   - As ordens de serviço e tarefas incluem informações de conta e contato, fornecendo detalhes abrangentes relacionados a casos de atendimento ao cliente.
2. Ordens de serviço iniciadas por caso:
   - Quando uma ordem de serviço é criada a partir de um caso de atendimento ao cliente iniciado por meio de produtos do setor, os formulários de ordem de serviço e tarefa incluem detalhes relacionados ao caso, como informações de conta e contato.
   - Os clientes podem exibir ordens de serviço e tarefas relacionadas em seus portais de produtos do setor.

Produtos do setor compatíveis

Esta integração oferece suporte a todos os produtos do setor, cada um estendendo o valor dos modelos de dados, estruturas e capacidades necessários para a gestão de ordem de serviço no Gestão de serviços de campo. Para obter mais informações, consulte CRM and Industry Products .

Acesso a ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço

O acesso a ordens de serviço e tarefas do FSM por meio de produtos do setor requer o plug-in Atendimento ao cliente com Gestão de serviços de campo (com.snc.csm_fsm_integration). Para obter mais informações, consulte Integração com Customer Service Management. Este plug-in requer:

- Gestão de serviços de campo
- Customer Service Management
- Portal de atendimento ao cliente

Segurança aprimorada com funções

Para garantir a segurança e o controle dos dados, as seguintes funções podem ser usadas para gerenciar o acesso a ordens de serviço e tarefas:

- `wm_location_agent` : Restringe os agentes a exibir ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço relevantes para a organização de serviço do provedor.
- `wm_location_assignment.manager` : Permite que os gerentes supervisionem ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço em sua organização de serviço do provedor específica.

Essas funções estão disponíveis quando os plug-ins Gestão de trabalho e Organização de serviço estão instalados. Eles ajudam 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.

- Restringir o acesso a ordens de serviço e tarefas relevantes.
- Proteja os dados no contexto da organização de serviço do provedor.

Direitos de uso do produto incluídos com produtos do setor

- Se você tiver uma assinatura da aplicação FSM e do Agente de atendimento ao cliente (`sn_customerservice_agent` Gerente do agente de atendimento ao cliente (`sn_customerservice_manager`), você pode criar e exibir todas as ordens de serviço e compromissos relacionados aos seus casos.
- Usuários externos com `snc_external` a função pode criar e exibir ordens de serviço relacionadas a casos e compromissos associados à conta ou contas relacionadas.

Integração com Gestão de portfólios de projetos

Vincule tarefas de projeto a ordens de serviço para ajudar a gerenciar projetos de instalação ou implantação no campo.

Um projeto pode ter várias tarefas atribuídas a agentes de serviço de campo. Usando a integração da Gestão de serviços de campo com a Gestão de portfólios de projetos, você pode criar ordens de serviço diretamente das tarefas do projeto. Vinculando tarefas de projeto a ordens de serviço desta maneira:

- Sincroniza as datas planejadas e reais entre a tarefa do projeto e a ordem de serviço.
- Sincroniza os estados entre a tarefa do projeto e a ordem de serviço.

Para criar uma ordem de serviço a partir de uma tarefa de projeto, clique em **Criar ordem de serviço** Link relacionado no formulário Tarefa do projeto. Para exibir uma ordem de serviço vinculada ativa, clique em **Exibir ordem de serviço** Link relacionado no formulário Tarefa do projeto. As tarefas do projeto podem ter mais de uma ordem de serviço vinculada, mas somente uma ordem de serviço pode estar ativa por vez.

Datas

As datas são sincronizadas em uma direção, da tarefa do projeto à ordem de serviço vinculada e a todas as tarefas de ordem de serviço.

- Tarefas de ordem de serviço criadas para uma ordem de serviço vinculada foram corrigidas **Início da janela** e. **Término da janela** datas baseadas nas datas de início e término planejadas da tarefa do projeto.
- As atualizações nas datas da tarefa do projeto também são atualizadas nas tarefas de ordem de serviço vinculadas para tarefas que não estão em **Trabalho em andamento** ou **Encerrado** estados.

Nota:
As mudanças nas datas em uma tarefa de ordem de serviço não mudam as datas na tarefa de projeto vinculada.

Estados

As mudanças de estado são sincronizadas em uma direção, da ordem de serviço para a tarefa do projeto.

Tradução automática

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

- Atualizar o estado da ordem de serviço também atualiza o estado da tarefa do projeto vinculada.
- Atualizar o estado de uma tarefa de projeto adicione uma anotação ao **Anotações de trabalho** campo na ordem de serviço vinculada.
- Fechar uma ordem de serviço também fecha as tarefas do projeto.

Se uma atualização do estado de uma tarefa de projeto falhar, uma anotação será adicionada à tarefa do projeto **Anotações de trabalho** campo sobre a atualização da ordem de serviço correspondente. As atualizações podem falhar com tarefas de projeto que têm dependências.

A ordem de serviço e os estados da tarefa do projeto são atualizados da seguinte forma.

estados sincronizados da ordem de serviço e da tarefa do projeto

Estado da ordem de serviço	Estado da tarefa do projeto
Trabalho em andamento	Trabalho em andamento
Encerrado Concluído	Encerrado Concluído
Encerrar Incompleto	Encerrar Incompleto
Cancelado	Encerrar Ignorado

Plug-ins

Ative o plug-in Serviço de campo com Gestão de projetos (com.snc.wm_ppm) para usar este recurso. Este plug-in requer o plug-in Gestão de serviços de campo (com.snc.work_management) e o plug-in PPM Standard (com.snc.financial_planning_pmo).

Personalize o mapa de transição de estado da ordem de serviço

Usuários com a função de administrador do sistema podem personalizar o mapa de transição de estado da ordem de serviço, que mapeia os estados da ordem de serviço para os estados da tarefa do projeto.

Atualizar o estado de uma ordem de serviço também atualiza o estado da tarefa do projeto vinculada. . `FieldServicesProjectTaskStateHandler` o script mapeia os estados da ordem de serviço para os estados da tarefa do projeto. Usuários com a função de administrador do sistema podem personalizar este mapa de transição de estado conforme necessário com base nos exemplos a seguir.

Exemplos

Definir o status de uma ordem de serviço como **Encerramento concluído** não deve fechar a tarefa do projeto. Para fazer essa mudança, remova a seguinte linha no `inicializar()` função:

```
this.workOrderProjectTaskStateMap[FieldServiceProjectTaskStateHandler.WORK_ORDER_STATE_CLOSE_COMPLETE] =
    FieldServiceProjectTaskStateHandler.PROJECT_TASK_STATE_CLOSE_COMPLETE;
```

Para mapear a ordem de serviço **Expedição pendente** estado da tarefa do projeto **Aberto** estado, adicione a seguinte linha ao `inicializar()` função:

Tradução automática

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

```
this.workOrderProjectTaskStateMap[FieldServiceProjectTaskStateHandler.WORK_ORDER_ST
ATE_PENDING_DISPATCH] =
FieldServiceProjectTaskStateHandler.PROJECT_TASK_STATE_OPEN;
```

Para qualificar uma tarefa automaticamente depois que a tarefa do projeto for alterada para **Aberto**, altere `FieldServiceProjectUpdateHandler` função de processo que escuta atualizações de tarefa do projeto e muda a ordem de serviço vinculada para **Qualificado**. Adicione a seguinte linha após esta seção:

`Se(taskJSON.change_map && taskJSON.change_map.state){`

```
  If(taskJSON.change_map.state ==
FieldServiceProjectTaskStateHandler.PROJECT_TASK_STATE_OPEN
  workOrder.state = FieldServiceProjectTaskStateHandler.
WORK_ORDER_STATE_PENDING_DISPATCH
  workOrder.update();
```

integração com Gestão de mudanças

Com ServiceNow Gestão de mudanças para Serviço de campo crie ordens de serviço a partir de uma solicitação de mudança e também rastreie o andamento da ordem de serviço diretamente no registro de mudança quando ocorrer uma mudança de estado ou uma anotação de trabalho for adicionada à ordem de serviço.

Solicitar aplicativos na Store

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

Gestão de mudanças para Serviço de campo fornece uma integração entre Gestão de mudanças e. Gestão de serviços de campo aplicações. . Gestão de mudanças A aplicação permite que os agentes ITIL criem ordens de serviço a partir de solicitações de mudança no Espaço configurável do CSM e. ServiceNow AI Platform aplicação. Esta integração fornece uma experiência unificada aos agentes ITIL, permitindo que eles rastreiem o andamento de uma ordem de serviço relacionada diretamente na solicitação de mudança.

Instalar Gestão de mudanças para Serviço de campo

Você pode instalar o. Gestão de mudanças para Serviço de campo aplicação (sn_fsm_chg_mng se você tiver a função de administrador.O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação.
- Gestão de mudanças para Serviço de campo requer os seguintes plug-ins. Certifique-se de que esses plug-ins estejam ativados antes de instalar Gestão de mudanças para Serviço de campo.

  Plug-ins da ServiceNow necessários

Tradução automática

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

Espaço configurável do CSM (com.snc.uib.csm_agent_workspace)

Permita que seus agentes interajam com os clientes, respondam a perguntas, criem casos e resolvam problemas. Para obter mais informações, consulte Configure o Espaço configurável do CSM .

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Gestão de mudanças para Serviço de campo aplicação (sn_fsm_chg_mng 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.

   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 do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

   Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicação precisar ser instalado, você deverá instalá-los antes de instalar Gestão de mudanças para Serviço de campo .
4. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, clique em **Carregar dados de demonstração** .
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.
5. Selecione **Instalar**.

Configuração do Gestão de mudanças para Serviço de campo

Instale e configure o. Gestão de mudanças para Serviço de campo aplicação para rastrear o andamento da ordem de serviço diretamente na solicitação de mudança.

Integração com Gestão de mudanças A aplicação permite que os agentes ITIL criem uma ordem de serviço a partir da solicitação de mudança. Após a qualificação desta ordem de serviço, as tarefas de ordem de serviço relacionadas são criadas para que o expedidor atribua essas tarefas aos agentes de serviço de campo. Qualquer anotação de trabalho da tarefa ou atualização do estado da tarefa adicionada por um agente é refletida na ordem de serviço relacionada e pode ser rastreada diretamente da solicitação de mudança associada.

Esta integração fornece os seguintes benefícios para agentes ITIL:

Tradução automática

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

- Capacidade de criar uma ordem de serviço a partir de uma solicitação de mudança no ServiceNow AI Platform ou Espaço configurável do CSM.
  - Para obter informações sobre como criar uma ordem de serviço a partir de uma solicitação de mudança em ServiceNow AI Platform, consulte Crie uma ordem de serviço.
  - Para obter informações sobre como criar uma ordem de serviço a partir de uma solicitação de mudança em Espaço configurável do CSM, consulte Crie uma ordem de serviço a partir de uma solicitação de mudança no Espaço configurável do CSM.
- Permite que o agente ITIL rastreie o andamento de uma ordem de serviço diretamente de sua solicitação de mudança primária.

Esta integração automatiza seu sistema para fornecer os seguintes benefícios:

- Preenche automaticamente alguns campos de ordem de serviço com informações relevantes da solicitação de mudança.
- Sincroniza as datas de início e término da programação da tarefa de ordem de serviço com as datas de início e término planejadas da programação de mudança.
- Permite que os agentes de serviço de campo exibam os detalhes da solicitação de mudança relacionada e as listas relacionadas no Mobile Agent aplicação.
- Fechar automaticamente uma solicitação de mudança quando todas as ordens de serviço relacionadas forem encerradas como concluídas.

Nota:
Você deve habilitar a função de fechamento automático no ponto de extensão de um `ChangeWorkOrderIntegration` script para fechar a solicitação de mudança automaticamente quando a ordem de serviço relacionada é fechada. Para obter mais informações, consulte Usando um ponto de extensão para sincronizar ordens de serviço com solicitações de mudança.

Sincronizando dados entre a ordem de serviço e a solicitação de mudança

As anotações de trabalho são sincronizadas de uma ordem de serviço relacionada à solicitação de mudança quando:

- O estado da tarefa de ordem de serviço é atualizado
- As anotações de trabalho são adicionadas às tarefas de ordem de serviço
- A tarefa de ordem de serviço foi encerrada como concluída ou incompleta

Usando um ponto de extensão para sincronizar ordens de serviço com solicitações de mudança

Os pontos de extensão permitem estender a funcionalidade de uma aplicação e integrar personalizações sem alterar o código da aplicação. Pontos de extensão são armazenados na tabela Ponto de extensão [sys_extension_point].

. Gestão de mudanças para Serviço de campo o plug-in (sn_fsm_chg_mng) adiciona o. `ChangeWorkOrderIntegration` ponto de extensão, que cria uma lógica para habilitar a sincronização das seguintes configurações:

- Mapeamento de anotações de trabalho da ordem de serviço para **Atividade** solicitação de mudança.
- Fechamento automático da solicitação de mudança quando a ordem de serviço relacionada é 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.

Os pontos de extensão padrão fornecidos com uma aplicação não podem ser modificados ou desativados. Se a modificação for necessária, se você tiver a função de administrador do sistema, poderá fazer o seguinte:

- Crie uma implementação de um ponto de extensão.
- Faça as mudanças necessárias na implementação.
- Atualize a ordem da implementação para um número menor. O sistema executa a implementação com o menor número de pedido.

Nota:
Os nomes de API usados na implementação devem permanecer os mesmos para que o ponto de extensão possa identificar a implementação. Caso contrário, ocorrerá um erro.

Tópicos relacionados

Usando pontos de extensão para estender a funcionalidade da aplicação

Crie uma ordem de serviço a partir de uma solicitação de mudança no Espaço configurável do CSM

Crie uma ordem de serviço diretamente da solicitação de mudança usando Espaço configurável do CSM.

Antes de Iniciar
Funções necessárias: itil, wm_admin e sn_change_write

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma solicitação de mudança pode acomodar apenas uma ordem de serviço por vez. Você pode criar outra ordem de serviço para uma solicitação de mudança somente se uma ordem de serviço existente for cancelada.

Procedimento

1. Faça login no Espaço configurável do CSM.
2. Clique em **Lista** ícone ( ).
3. No painel Listas, navegue até **Mudança** > **Tudo**
4. Abra a solicitação de mudança para a qual você deseja criar uma ordem de serviço.
5. Clique em **Criar ordem de serviço** .

Resultado
Uma ordem de serviço foi criada com sucesso.

Exibir detalhes da ordem de serviço de uma solicitação de mudança usando Espaço configurável do CSM

Exiba ou rastreie o andamento de uma ordem de serviço na solicitação de mudança associada de Espaço configurável do CSM.

Antes de Iniciar
Habilite a função de atividade usando `ChangeWorkOrderIntegration` ponto de extensão. Para obter mais informações, consulte Usando um ponto de extensão para sincronizar ordens de serviço com solicitações de mudança.

Função necessária: itil, wm_admin e sn_change_read

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 ITIL podem exibir o andamento de uma ordem de serviço diretamente de uma solicitação de mudança relacionada. O acompanhamento da solicitação de mudança é atualizado sempre que as atualizações a seguir são feitas na ordem de serviço ou tarefas de ordem de serviço relacionadas:

- Anotações de trabalho adicionadas à tarefa
- O estado da tarefa é atualizado

Procedimento

1. Faça login no Espaço configurável do CSM.
2. Clique em **Lista** ícone ().
3. No painel Listas, navegue até **Mudança** > **Tudo**
4. Abra a solicitação de mudança para a qual você deseja rastrear o andamento.
5. Clique na lista relacionada Detalhes.
6. Exiba o andamento da ordem de serviço no **Atividade** seção.

Exibir detalhes da ordem de serviço de uma solicitação de mudança usando Mobile Agent aplicação

Exiba os detalhes da ordem de serviço da solicitação de mudança relacionada do seu Mobile Agent aplicação.

Antes de Iniciar

Funções necessárias: wm_agent, sn_change_read

Procedimento

1. Navegue até Mobile Agent aplicação.
2. Toque em **Meu trabalho** .
3. Em **Minhas tarefas** abra a tarefa.
4. Na guia Detalhes, toque em **Iniciado de** .
5. Toque em **Detalhes** para exibir os detalhes da solicitação de mudança.

Gestão de mudanças para componentes de serviço de campo

Vários plug-ins, inclusões de script e regras de negócio são instalados com Gestão de mudanças para Serviço de campo aplicação.

Plug-in

. Gestão de mudanças para Serviço de campo aplicação (sn_fsm_chg_mng) o plug-in deve ser ativado. Para obter mais informações sobre as etapas para ativar um plug-in, consulte Instalar Gestão de mudanças para Serviço de campo.

Tradução automática

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

Inclusões de script instaladas com Gestão de mudanças

Inclusão de script	Descrição
ChangeRequestWorkOrderUtil	Atualiza as anotações de trabalho de solicitação de mudança quando qualquer uma das ações a seguir acontece: • O estado da ordem de serviço muda. • A solicitação de mudança é fechada automaticamente quando a ordem de serviço é fechada • A ordem de serviço é excluída.
ChangeWorkOrderIntegration	Fornece a implementação padrão que ajuda a integrar as solicitações de mudança com ordens de serviço usando o ponto de extensão.

Regras de negócio

Gestão de mudanças para Serviço de campo adiciona as novas regras de negócio a seguir.

Regras de negócios instaladas com Gestão de mudanças

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Cancelar ordem de serviço	Solicitação de Mudança [change_request]	Cancela a ordem de serviço quando a solicitação de mudança é cancelada.
Preencher Início/Término da Janela com Mudança	Tarefa de Ordem de Serviço [sm_task]	Preenche as datas de início e término da janela da tarefa de ordem de serviço com as datas de início e término planejadas definidas na solicitação de mudança.
Atualizar mudança com mudanças de ordem de serviço	Ordem de serviço [wm_order]	Atualiza a solicitação de mudança quando o estado da ordem de serviço muda. Fecha automaticamente a solicitação de mudança se a ordem de serviço for encerrada concluída.
Atualize a exclusão da ordem de serviço para mudar	Ordem de serviço [wm_order]	Atualiza as anotações de trabalho da solicitação de mudança se a ordem de serviço for excluída.
Valide o vencimento solicitado por com a mudança	Ordem de serviço [wm_order]	Valida se a data de vencimento solicitada definida na ordem de serviço é anterior à data de término planejada da solicitação de mudança.
ValidateWindowStartEndDatewithChange	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Valida se as datas de início e término da janela da tarefa de ordem de serviço estão

Tradução automática

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

Regras de negócios instaladas com Gestão de mudanças

Regra de negócio	Tabela	Descrição
		programadas dentro das datas de início e término da solicitação de mudança.

Funções

Gestão de mudanças para Serviço de campo modifica a seguinte função existente.

Funções atualizadas com Gestão de mudanças

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Agente da Gestão de serviços de campo [wm_agent]	Gerencia o tempo real da tarefa e executa o trabalho no local. Os agentes podem exibir detalhes da solicitação de mudança primária na tarefa de ordem de serviço.	sn_change_read

integração com Gestão de incidentes

Com ServiceNow Gestão de incidentes para Serviço de campo crie ordens de serviço a partir de um registro de incidente e também rastreie o andamento da ordem de serviço diretamente no registro de incidente quando ocorrer uma mudança de estado ou uma anotação de trabalho for adicionada à ordem de serviço.

Solicitar aplicativos na Store

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

Gestão de incidentes para Serviço de campo fornece uma integração entre Gestão de incidentes e. Gestão de serviços de campo aplicações. . Gestão de incidentes A aplicação permite que os agentes ITIL criem ordens de serviço a partir de solicitações de incidente no Espaço configurável do CSM e. ServiceNow AI Platform aplicação. Esta integração fornece uma experiência unificada aos agentes ITIL, permitindo que eles rastreiem o andamento de uma ordem de serviço relacionada diretamente na solicitação de incidente.

Instalar Gestão de incidentes para Serviço de campo

Você pode instalar o. Gestão de incidentes para Serviço de campo aplicação (sn_fsm_inc_mng se você tiver a função de administrador.O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Gestão de incidentes para Serviço de campo requer os seguintes plug-ins. Certifique-se de que esses plug-ins estejam ativados antes de instalar Gestão de incidentes para Serviço de campo .

Plug-ins da ServiceNow necessários

Tradução automática

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

Espaço configurável do CSM (com.snc.uib.csm_agent_workspace)

Habilite seus agentes para que eles possam interagir com os clientes, responder perguntas, criar casos e resolver problemas. Para obter mais informações, consulte Configure o Espaço configurável do CSM .

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Gestão de incidentes para Serviço de campo aplicação (sn_fsm_inc_mng 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.

   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 do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

   Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicativo precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o .
4. **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.
5. Selecione **Instalar**.

Configuração do Gestão de incidentes para Serviço de campo

Instale e configure o. Gestão de incidentes para Serviço de campo aplicação para rastrear o andamento da ordem de serviço.

Integração com Gestão de incidentes A aplicação permite que os agentes ITIL criem uma ordem de serviço a partir do registro de incidente. Após a qualificação desta ordem de serviço, as tarefas de ordem de serviço relacionadas são criadas para que o expedidor possa atribuir essas tarefas aos agentes de serviço de campo. Qualquer anotação de trabalho da tarefa ou atualização do estado da tarefa adicionada por um agente é refletida na ordem de serviço relacionada e pode ser rastreada diretamente do registro de incidente associado.

Esta integração fornece os seguintes benefícios para agentes ITIL:

Tradução automática

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

- Capacidade de criar uma ordem de serviço a partir de uma solicitação de incidente no ServiceNow AI Platform ou Espaço configurável do CSM.
  - Para obter informações sobre como criar uma ordem de serviço a partir de um registro de incidente em ServiceNow AI Platform, consulte Crie uma ordem de serviço.
  - Para obter mais informações sobre como criar uma ordem de serviço a partir do registro de incidente em Espaço configurável do CSM, consulte Crie uma ordem de serviço a partir de uma solicitação de mudança no Espaço configurável do CSM.
- Permite que o agente ITIL rastreie o andamento de uma ordem de serviço diretamente do registro de incidente primário.

Esta integração automatiza seu sistema para fornecer os seguintes benefícios:

- Preenche automaticamente alguns campos de ordem de serviço com informações relevantes do registro do incidente.
- Sincroniza as datas de início e término da programação da tarefa de ordem de serviço com as datas de início e término planejadas do registro do incidente.
- Permite que os agentes de serviço de campo exibam os detalhes do registro de incidentes relacionados e as listas relacionadas no Mobile Agent aplicação.
- Fechar automaticamente uma solicitação de mudança quando todas as ordens de serviço relacionadas forem encerradas como concluídas.

Nota:
Você deve habilitar a função de fechamento automático no ponto de extensão de um `IncidentWorkOrderIntegration` Script para fechar o registro de incidente automaticamente quando a ordem de serviço relacionada é fechada. Para obter mais informações, consulte Usando um ponto de extensão para sincronizar ordens de serviço com solicitações de mudança.

Sincronizando dados entre a ordem de serviço e o registro do incidente

As anotações de trabalho são sincronizadas da ordem de serviço para o registro de incidente quando:

- O estado da tarefa de ordem de serviço é atualizado.
- As anotações de trabalho são adicionadas às tarefas de ordem de serviço.
- A tarefa de ordem de serviço foi encerrada como concluída ou incompleta.

Usando ponto de extensão para gestão de incidentes

Os pontos de extensão permitem estender a funcionalidade de uma aplicação e integrar personalizações sem alterar o código da aplicação. Pontos de extensão são armazenados na tabela Ponto de extensão [sys_extension_point].

. Gestão de incidentes para Serviço de campo o plug-in (sn_fsm_inc_mng) adiciona o. `IncidentWorkOrderIntegration` ponto de extensão, que cria uma lógica para habilitar a sincronização das seguintes configurações:

- Mapeamento de anotações de trabalho da ordem de serviço para **Atividade** seção no registro do incidente.
- Fechamento automático do registro de incidente quando a ordem de serviço relacionada é encerrada.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 pontos de extensão padrão fornecidos com uma aplicação não podem ser modificados ou desativados. Se a modificação for necessária, se você tiver a função de administrador do sistema, poderá fazer o seguinte:

- Crie uma implementação de um ponto de extensão.
- Faça as mudanças necessárias na implementação.
- Atualize a ordem da implementação para um número menor. O sistema executa a implementação com o menor número de pedido.

Nota:
Os nomes de API usados na implementação devem permanecer os mesmos para que o ponto de extensão possa identificar a implementação. Caso contrário, ocorrerá um erro.

Crie uma ordem de serviço a partir do registro de incidente no Espaço configurável do CSM

Crie uma ordem de serviço diretamente do registro de incidente usando Espaço configurável do CSM.

Antes de Iniciar
Funções necessárias: itil, wm_admin e sn_change_write

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um registro de incidente pode acomodar apenas uma ordem de serviço por vez. Você pode criar outra ordem de serviço para um registro de incidente somente se uma ordem de serviço existente for cancelada.

Procedimento

1. Faça login no Espaço configurável do CSM.
2. Clique em **Lista** ícone ( ).
3. No painel Listas, navegue até **incidente** > **Tudo**
4. Abra um registro de incidente para o qual você deseja criar uma ordem de serviço.
5. Clique em **Criar ordem de serviço** .

Resultado
Uma ordem de serviço foi criada com sucesso a partir do incidente.

Exiba detalhes da ordem de serviço do registro de incidente usando Espaço configurável do CSM

Exiba ou rastreie o andamento da ordem de serviço no registro de incidente associado de Espaço configurável do CSM.

Antes de Iniciar
Habilite a função de atividade usando `IncidentWorkOrderIntegration` ponto de extensão. Para obter mais informações, consulte Usando ponto de extensão para gestão de incidentes.

Função necessária: itil, wm_admin e sn_change_read

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os agentes ITIL podem exibir o andamento de uma ordem de serviço diretamente de um registro de incidente relacionado. O acompanhamento de registro de incidente é atualizado sempre que as atualizações a seguir são feitas na ordem de serviço ou tarefas de ordem de serviço 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.

- Anotações de trabalho adicionadas à tarefa
- Estado da tarefa atualizado

Procedimento

1. Faça login no Espaço configurável do CSM.
2. Clique em **Lista** ícone ( ).
3. No painel Listas, navegue até **incidente** > **Tudo**
4. Abra um registro de incidente para o qual você deseja rastrear o andamento.
5. Clique na lista relacionada Detalhes.
6. Exiba o andamento da ordem de serviço no **Atividade** seção.

Exibir detalhes da ordem de serviço do registro de incidente usando Mobile Agent aplicação

Exiba os detalhes da ordem de serviço do registro de incidente relacionado do seu Mobile Agent aplicação.

Antes de Iniciar

Funções necessárias: wm_agent, sn_change_read

Procedimento

1. Navegue até Mobile Agent aplicação.
2. Toque em **Meu trabalho** .
3. Em **Minhas tarefas** abra a tarefa.
4. Na guia Detalhes, toque em **Iniciado de** .
5. Toque em **Detalhes** para exibir os detalhes do registro do incidente.

Gestão de incidentes para componentes de serviço de campo

Vários plug-ins, inclusões de script e regras de negócio são instalados com Gestão de incidentes para Serviço de campo aplicação.

Plug-in

. Gestão de incidentes para Serviço de campo aplicação (sn_fsm_inc_mng) o plug-in deve ser ativado. Para obter mais informações sobre as etapas para ativar um plug-in, consulte Instalar Gestão de incidentes para Serviço de campo.

Inclusões de script

Gestão de incidentes para Serviço de campo adiciona as seguintes novas inclusões de script.

Scripts instalados com a aplicação Gestão de incidentes para serviço de campo

Inclusão de script	Descrição
IncidentWorkOrderUtil	Atualiza as anotações de trabalho do registro de incidente quando ocorrer uma das seguintes ações:

Tradução automática

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

Scripts instalados com a aplicação Gestão de incidentes para serviço de campo

Inclusão de script	Descrição
	• O estado da ordem de serviço muda. • O registro do incidente é resolvido automaticamente quando a ordem de serviço é fechada. • A ordem de serviço é excluída
IncidentWorkOrderIntegration	Fornece a implementação padrão que ajuda na integração de incidentes com ordens de serviço usando o ponto de extensão.

Regras de negócio

Gestão de incidentes para Serviço de campo adiciona as novas regras de negócio a seguir.

Regras de negócio instaladas com a aplicação Gestão de incidentes para serviço de campo

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Cancelar ordem de serviço	incidente [incident]	Cancela a ordem de serviço quando o registro de incidente é cancelado.
Atualizar incidente com mudanças de ordem de serviço	Ordem de serviço [wm_order]	Atualiza o registro do incidente quando o estado da ordem de serviço muda. Fecha automaticamente a solicitação de incidente se a ordem de serviço for encerrada como concluída.
Atualizar exclusão de ordem de serviço para	Ordem de serviço [wm_order]	Atualiza as anotações de trabalho do registro de incidente se a ordem de serviço for excluída.

Funções

Gestão de incidentes para Serviço de campo modifica a seguinte função existente.

Função instalada com a aplicação Gestão de incidentes para serviço de campo

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Agente da Gestão de serviços de campo [wm_agent]	Gerencia o tempo real da tarefa e executa o trabalho no local. Os agentes podem exibir detalhes do incidente primário da tarefa de ordem de serviço.	sn_incident_read

Integração com Virtual Conferencing

Com ServiceNow Gestão de serviços de campo Virtual Conferencing Integration, colabore com seus clientes e agentes colegas para resolver problemas do cliente usando as opções 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.

compartilhamento de vídeo e tela em Zoom e. Microsoft Teams Do aplicativo para celular Now Agent. Forneça suporte oportuno enquanto estiver longe do seu escritório ou computador desktop.

Solicitar aplicativos na Store

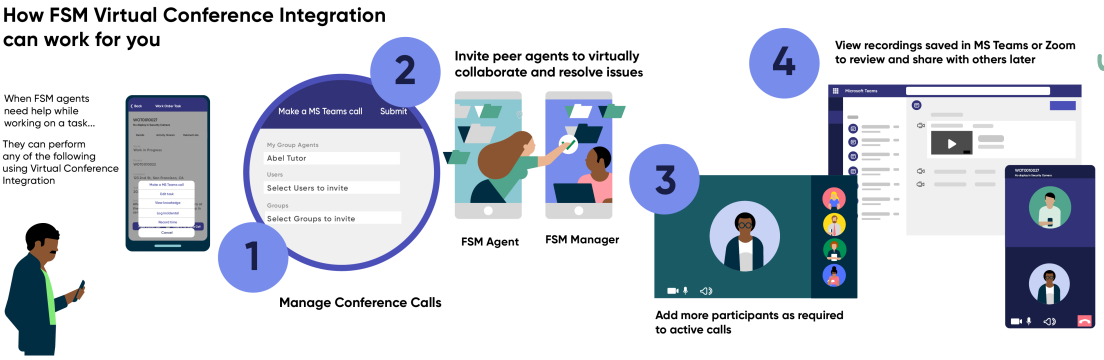
Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Visão geral da integração da conferência virtual

. Gestão de serviços de campo O aplicativo Integração de conferência virtual integra o canal de comunicação em conferência com o canal de comunicação Notify gerenciando e iniciando um Zoom ou Microsoft Teams Reunião diretamente do aplicativo para celular Now Agent.

Como agente, você pode usar Gestão de serviços de campo Aplicação Integração de conferência virtual a ser iniciada Zoom ou Microsoft Teams Reuniões usando a opção Iniciar conferência no aplicativo móvel Now Agent.

Para começar a usar Gestão de serviços de campo Integração do Virtual Conferencing, consulte Instalar Gestão de serviços de campo Virtual Conferencing Integration.



Instalar Gestão de serviços de campo Virtual Conferencing Integration

Você pode instalar o. Gestão de serviços de campo Virtual Conferencing Integration aplicação (fsm_vci se você tiver a função de administrador. A aplicação instala plug-ins e aplicações ServiceNow® Store relacionados caso ainda não estejam instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Gestão de serviços de campo Virtual Conferencing Integration requer os seguintes plug-ins. Certifique-se de que esses plug-ins estejam ativados antes de instalar Gestão de serviços de campo Virtual Conferencing Integration .

Plug-ins da ServiceNow necessários

Notify (com.snc.notify)

Fornece suporte para canais de SMS e voz na plataforma . Para obter mais informações sobre como ativar Notify, consulte Ativar Notify .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 campo Virtual Conferencing Integration requer o seguinte ServiceNow Store aplicações. Antes de instalar, certifique-se de que esses aplicativos estejam instalados Gestão de serviços de campo Virtual Conferencing Integration.

  Obrigatório ServiceNow Store aplicações a serem integradas Zoom

  Zoom Spoke

  Integrar o. Zoom conta da sua empresa com seu ServiceNow instância. Para ServiceNow Store etapas de instalação, consulte Instale uma aplicação da ServiceNow Store .

  Notify Zoom Conector

  Associa o. Notify canal de comunicação com Zoom reuniões. Para ServiceNow Store etapas de instalação, consulte Instale uma aplicação da ServiceNow Store .

  Obrigatório ServiceNow Store aplicações a serem integradas Microsoft Teams

  Notify Conector para Microsoft Teams

  Gerenciar e iniciar um Microsoft Teams reunião diretamente de uma tarefa. Para ServiceNow Store etapas de instalação, consulte Instale uma aplicação da ServiceNow Store .

  Microsoft Teams Spoke de comunicação

  Gerencie chamadas e reuniões de grupos no Microsoft Conta de comunicações do seu ServiceNow instância. Para ServiceNow Store etapas de instalação, consulte Instale uma aplicação da ServiceNow Store .

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Gestão de serviços de campo Virtual Conferencing Integration aplicação (fsm_vci 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.

   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 do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

   Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicação precisar ser instalado, você deverá instalá-los antes de instalar Gestão de serviços de campo Virtual Conferencing Integration .
4. Selecione **Instalar**.

Configurar Gestão de serviços de campo Virtual Conferencing Integration

Instale e configure o. Gestão de serviços de campo Virtual Conferencing Integration Application para interagir com clientes e agentes de pares usando Zoom ou Microsoft Teams Reuniões iniciadas no aplicativo para celular Now 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.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Esta tarefa fornece etapas gerais para configurar o. Gestão de serviços de campo Virtual Conferencing Integration para iniciar chamadas em conferência usando Zoom e. Microsoft Teams Do aplicativo para celular Now Agent.

Procedimento

1. Configure a ponte de chamada em conferência.

2. Instale o. Gestão de serviços de campo Aplicação Integração de conferência virtual.
   Para obter mais informações, consulte Instalar Gestão de serviços de campo Virtual Conferencing Integration.

3. Adicione **Conferências** lista relacionada ao formulário de tarefa de ordem de serviço.
   Se a lista relacionada ainda não for exibida, clique com o botão direito do mouse em **Tarefa de ordem de serviço** cabeçalho do formulário e selecione **Configurar** > **Listas relacionadas**. Use a caixa de listagem dupla para adicionar a lista relacionada Conferências->Tarefa de ordem de serviço.

   Nota:
   Você deve personalizar a lista relacionada Conferências para obter informações detalhadas sobre as gravações de conferência para tarefas de ordem de serviço. Para obter mais informações, consulte Personalize a exibição das informações de gravação da conferência.

Personalize a exibição das informações de gravação da conferência

Personalize a lista relacionada Conferências para exibir informações específicas sobre gravações de conferência para tarefas de ordem de serviço.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Como expedidor ou um Serviço de campo Gerente, você pode ouvir gravações de conferência de Zoom e. Microsoft Teams reuniões realizadas para resolver problemas do cliente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de serviços de campo** > **Ordem de serviço** > **Todas as tarefas de ordem de serviço**.

2. Abra uma tarefa de ordem de serviço na lista.

3. Abra a lista relacionada Conferências.

4. Clique no ícone Personalizar lista ( ) no canto superior esquerdo.

5. Use a caixa de listagem dupla para mover os seguintes itens do **Disponível** coluna para **Selecionado** coluna.
   - Número
   - Ativo
   - Provedor de serviço
   - ID de chamada em conferência
   - Descrição

Tradução automática

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

- Duração
- Criada por
- Gravação

6. Clique em **OK**.

Exibir detalhes das chamadas em conferência gravadas

Exibir detalhes de um registrado Zoom e. Microsoft Teams Reuniões iniciadas no aplicativo para celular Now Agent acessando o registro de conferência associado à tarefa de ordem de serviço.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador, wm_dispatcher, wm_manager e wm_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode acessar Registrado Zoom e. Microsoft Teams detalhes das reuniões do registro de conferência de uma tarefa de ordem de serviço específica.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de serviços de campo** > **Ordem de serviço** > **Todas as tarefas de ordem de serviço**.
2. Abra uma tarefa de ordem de serviço na lista.
3. Clique na lista relacionada Conferências no formulário Tarefa de ordem de serviço.
4. Revise os detalhes da lista Conferência.
   - Para revisar Zoom detalhes da reunião, abra um Zoom gravação.
   - Para revisar Microsoft Teams detalhes da reunião, abra um Microsoft Teams gravação.

Configuração de relatórios e análises de FSM

Configure relatórios e análises para oferecer informações valiosas que ajudam os processos de tomada de decisão em uma organização.

Relatórios e análises são ferramentas essenciais para que as empresas obtenham informações. Ele fornece os benefícios principais a seguir para ajudá-lo a rastrear e medir o desempenho do seu negócio.

- **Avaliação de desempenho:** Avalie o desempenho de vários aspectos de um negócio, como vendas, marketing, finanças ou eficiência operacional. Ao analisar as principais métricas e tendências, os relatórios permitem identificar áreas de melhoria, medir o progresso em direção aos objetivos e tomar decisões orientadas por dados.
- **Visualização de dados:** Forneça uma representação visual de conjuntos de dados complexos, facilitando a compreensão e a interpretação das informações. Visualizações como gráficos, gráficos e painéis fornecem uma compreensão rápida de tendências, padrões e relacionamentos nos dados, facilitando a comunicação e a compreensão eficazes.
- **Otimização de recursos:** Forneça informações sobre alocação e utilização de recursos. Ao analisar dados sobre níveis de inventário, habilidades do agente ou disponibilidade do agente, você pode otimizar seus recursos, minimizar a rejeição de tarefa e melhorar a eficiência operacional.

Tradução automática

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

- **Monitoramento de desempenho:** Permite que você monitore o desempenho contínuo em relação a objetivos e metas predefinidos. Ao revisar regularmente os principais indicadores de desempenho (KPIs) e as métricas, você pode rastrear o andamento, identificar desvios e tomar ações corretivas para permanecer no caminho certo.
- **Conformidade e regulamentação:** Garanta a conformidade com os regulamentos do setor, acordos de nível de serviço ou requisitos legais. Ao gerar relatórios que demonstram adesão a diretrizes específicas, as empresas podem mitigar riscos, manter a transparência e atender às obrigações regulatórias.

Gestão de serviços de campo Soluções para Análise da plataforma

As Soluções para Análise da plataforma contêm painéis pré-configurados. Esses painéis contêm visualizações de dados acionáveis que ajudam você a melhorar suas práticas e processos empresariais.

Soluções de análise de plataforma

As visualizações de dados do Platform Analytics usam Performance Analytics indicador dados para mostrar dados ao longo do tempo, ajudando você a analisar seus processos de negócios e identificar áreas de melhoria. Com as Soluções de análise de plataforma, você pode obter valor do Performance Analytics para sua aplicação com configuração mínima. Você sempre pode criar seus próprios objetos.

Para habilitar a solução para Gestão de serviços de campoum administrador navega para **Definições do Sistema** > **Plug-ins** E ative o plug-in Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Gestão de serviços de campo (com.snc.work_management_pa).

Ativar este plug-in adiciona a opção Performance Analytics ao menu Serviço de campo. Clique nesta opção para exibir a página inicial do Análise de desempenho de serviço de campo, que inclui os seguintes relatórios:

- Percentual de tempo produtivo do agente para tarefas de ordem de serviço
- Percentual de utilização de agentes para tarefa de ordem de serviço
- Percentual de duração real para duração planejada para tarefas de ordem de serviço
- Tempo médio de fechamento das ordens de serviço
- Número de novas ordens de serviço
- Número de ordens de serviço em aberto
- Número de ordens de serviço encerradas

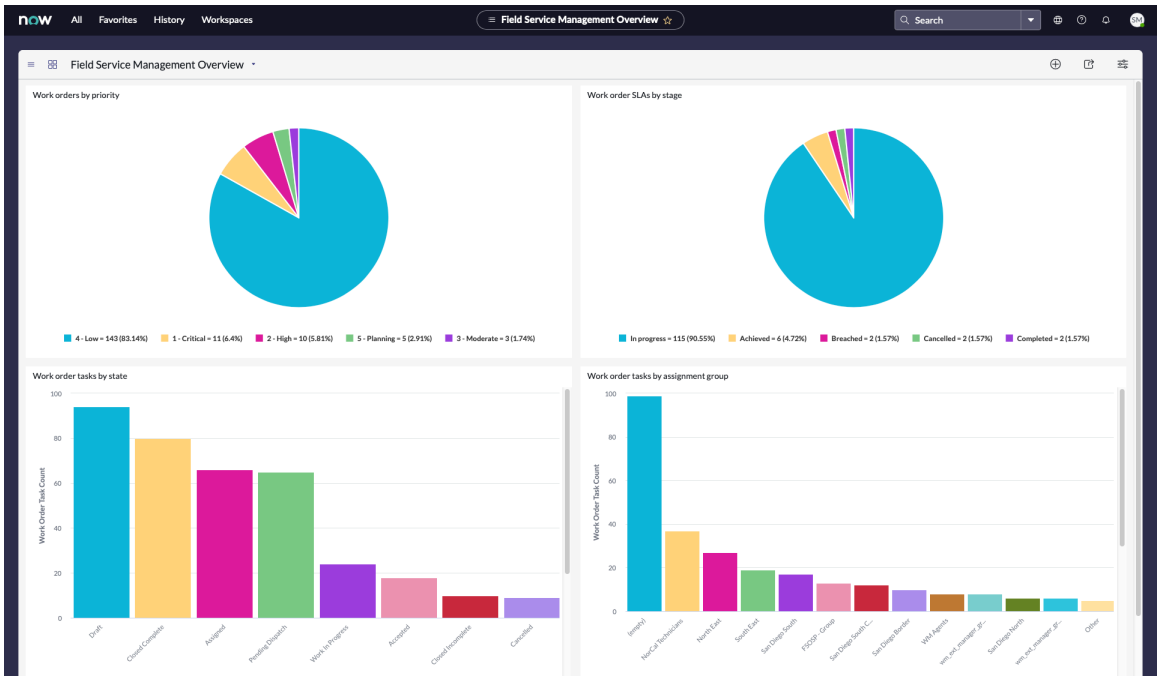
Nota:
Se você tiver o Performance Analytics instalado, o plug-in Performance Analytics da Gestão de serviços de campo (com.snc.work_management_pa) será ativado automaticamente como parte do plug-in Gestão de serviços de campo.

Serviço de campo Análise da plataforma painel

. Serviço de campo Análise da plataforma o painel exibe o andamento diário e semanal das ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço para seus grupos de atribuição.

Tradução automática

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

- wm_admin para instalar e ativar esta Solução de análise e emissão de relatórios.
- A função wm_manager é necessária para exibir o desempenho de ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço.

Acesse Serviço de campo Performance Analytics painel

Para abrir o painel, navegue até **Serviços de Campo** > **Performance Analytics**.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas de sua organização podem usar este painel, consulte estes casos de uso.

Serviço de campo Acesso ao painel do Performance Analytics por função do usuário

Usuário	Uso do painel
Serviço de campo Gerente	Mede a produtividade geral do agente e a utilização do agente. Compara o desempenho dos agentes no grupo de atribuição. Mede a variação das durações planejadas das tarefas.

Indicadores

. Serviço de campo O painel do Performance Analytics apresenta os seguintes principais indicadores de desempenho:

Ordens de serviço em aberto

Número de ordens de serviço que ainda não foram encerradas.

Tradução automática

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

Tempo médio de resolução das ordens de serviço

O tempo médio necessário para resolver ordens de serviço.

Percentual de tempo produtivo para tarefas de ordem de serviço

Número de horas que os agentes despenderam trabalhando nas tarefas nos últimos 60 dias.

Percentual de utilização do agente para tarefas de ordem de serviço

Número de agentes atribuídos para trabalhar nas tarefas nos últimos 60 dias.

Ordens de serviço encerrados

Número de ordens de serviço no estado Encerrado.

Novas ordens de serviço semanais versus ordens de serviço encerradas

Comparação do número total de ordens de serviço abertas em uma semana e o número de ordens de serviço encerradas nessa semana

Duração planejada versus real das tarefas de ordem de serviço (horas)

Comparação do total de horas planejadas para tarefas de ordem de serviço e o tempo real necessário para resolver tarefas de ordem de serviço pelos agentes.

Variação semanal da duração da tarefa de ordem de serviço planejada

Diferença em horas entre a duração planejada e o tempo real necessário para concluir as tarefas de ordem de serviço em uma semana.

Detalhamentos

- Grupo de Atribuição
- Estado
- Atribuição a
- Prioridade

Filtros

Filtros do painel do Performance Analytics

Nome	Tipo	Tipo de controle da IU	Descrição
Grupo de Atribuição	Referência	Selecionar entrada única	Filtre os resultados do indicador de tarefas de ordem de serviço com base no grupo de atribuição selecionado.

Serviço de campo Performance Analytics painel no espaço configurável

. Serviço de campo Análise da plataforma o painel exibe o andamento diário e semanal das ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço para seus grupos de atribuição.

Gestão de serviços de campo

Tradução automática

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

Funções necessárias de ServiceNow AI Platform

- wm_admin para instalar e ativar esta Solução de análise e emissão de relatórios.
- A função wm_dispatcher é necessária para exibir o desempenho das ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço.

Acesse Serviço de campo Performance Analytics painel

Para abrir o painel, navegue até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Performance Analytics**.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas de sua organização podem usar este painel, consulte estes casos de uso.

Cenários de caso de uso para o painel do Performance Analytics

Usuário	Uso do painel
Expedidor	Mede a produtividade geral do agente e a utilização do agente. Compara o desempenho dos agentes nos grupos de atribuição pertencentes ao expedidor. Mede a variação das durações planejadas das tarefas.

Indicadores

. Serviço de campo O painel do Performance Analytics apresenta os seguintes principais indicadores de desempenho:

Ordens de serviço em aberto

Número de ordens de serviço que ainda não foram encerradas.

Tempo médio de resolução das ordens de serviço

O tempo médio necessário para resolver ordens de serviço.

Percentual de tempo produtivo para tarefas de ordem de serviço

Número de horas que os agentes despenderam trabalhando nas tarefas nos últimos 60 dias.

Percentual de utilização do agente para tarefas de ordem de serviço

Número de agentes atribuídos para trabalhar nas tarefas nos últimos 60 dias.

Ordens de serviço encerrados

Número de ordens de serviço no estado Encerrado.

Novas ordens de serviço semanais versus ordens de serviço encerradas

Comparação do número total de ordens de serviço abertas em uma semana e o número de ordens de serviço encerradas nessa semana

Duração planejada versus real das tarefas de ordem de serviço (horas)

Comparação do total de horas planejadas para tarefas de ordem de serviço e o tempo real necessário para resolver tarefas de ordem de serviço pelos agentes.

Variação semanal da duração da tarefa de ordem de serviço planejada

Tradução automática

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

Diferença em horas entre a duração planejada e o tempo real necessário para concluir as tarefas de ordem de serviço em uma semana.

Detalhamentos

- Grupo de Atribuição
- Estado
- Atribuição a
- Prioridade

Filtros

Opções de filtro no painel do Performance Analytics

Nome	Tipo	Tipo de controle da IU	Descrição
Grupo de Atribuição	Referência	Selecionar entrada única	Filtre os resultados do indicador de tarefas de ordem de serviço com base no grupo de atribuição selecionado.

Configurar relatórios e análises da força de trabalho

Configurar relatórios e análises da força de trabalho envolve a configuração de sistemas e processos para coletar, analisar e interpretar dados relacionados ao desempenho e à produtividade da força de trabalho.

Você pode definir as principais métricas, implementar métodos de coleta de dados e utilizar ferramentas de análise para gerar informações significativas. Ao configurar relatórios e análises da força de trabalho, as empresas podem obter informações valiosas para otimizar a gestão da força de trabalho, identificar áreas de melhoria e tomar decisões orientadas por dados para melhorar a eficiência operacional geral.

Configuração do Inteligência preditiva para Gestão de serviços de campo

Inteligência preditiva as definições de solução ajudam a ajudar os agentes em várias tarefas.

A Inteligência preditiva para Gestão de serviços de campo fornece definições de solução para ordens de serviço. Essas definições de solução recomendam ordens de serviço semelhantes, artigos de conhecimento ou requisitos de peça com base no texto inserido no **Descrição resumida** campo. Para obter mais informações sobre definições de solução e seus tipos, consulte Inteligência preditiva .

Ativar Inteligência preditiva para Gestão de serviços de campo

Inteligência preditiva para definir soluções de ordem de serviço

Exemplo: Sugira requisitos de peça semelhantes para tarefas de ordem de serviço

Ativar Inteligência preditiva para Gestão de serviços de campo

Você pode ativar o. Inteligência preditiva para Serviço de campo plug-in (.snc.fsm_ml) para Gestão de serviços de campo se você tiver a função de administrador. A aplicação inclui dados de demonstração e instala aplicações e plug-ins relacionados ServiceNow® Store se eles 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
requer uma assinatura separada do restante do ServiceNow AI Platform.

Para adquirir uma assinatura, entre em contato com o seu gerente de contas ServiceNow. Quando você compra uma assinatura, determinados plug-ins são ativados automaticamente. Se um plug-in pago não for ativado automaticamente, você poderá ativá-lo manualmente na lista Todas as aplicações em sua instância.

Nota:

Antes de comprar uma assinatura, você pode avaliar o recurso em uma instância de não produção sem custos, solicitando-o em Now Support Catálogo de serviços.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Inteligência preditiva para Gestão de serviços de campo plug-in (.snc.fsm_ml usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

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

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

Inteligência preditiva para definir soluções de ordem de serviço

Use seus registros de instância para criar soluções para Gestão de serviços de campo problemas.

Definições de solução

As definições de solução estão disponíveis como modelos nas instâncias em que ambos Inteligência preditiva e. Gestão de serviços de campo estão ativos. Para obter mais informações sobre definições de solução e seus tipos, consulte Inteligência preditiva . Você também pode criar seus próprios registros de definição de solução.

Definições de solução para Gestão de serviços de campo

Definição de solução	Tipo de Solução	Descrição
Ordens de serviço semelhantes	Semelhança	Recomenda ordens de serviço semelhantes com base no texto em **Descrição resumida** 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.

Definições de solução para Gestão de serviços de campo

Definição de solução	Tipo de Solução	Descrição
Artigos de conhecimento semelhantes	Semelhança	Recomenda artigos de conhecimento semelhantes comparando o texto no **Texto** , **Descrição resumida** e **Descrição** campos de artigos de conhecimento para **Descrição resumida** campo das ordens de serviço ou tarefas de ordem de serviço.
Requisitos de peças semelhantes	Semelhança	Recomenda requisitos de peça semelhantes para tarefas de ordem de serviço com base no texto na descrição resumida e em outras informações coletadas das tarefas de ordem de serviço semelhantes.
Agrupamento de ordens de serviço em tópicos	Clustering	Agrupa ordens de serviço semelhantes em tópicos com base no texto no **Descrição resumida** campo.

Exemplo: Sugira requisitos de peça semelhantes para tarefas de ordem de serviço

Este exemplo fornece um caso de uso de um gerente de manutenção de equipamentos médicos atualizando e treinando uma solução de definição de semelhança no Gestão de serviços de campo aplicação para sugerir os requisitos de peça semelhantes para uma tarefa de ordem de serviço.

Cenário do problema

Joy, gerente de manutenção de equipamentos médicos, expressou insatisfação com as taxas de sucesso iniciais relativamente baixas da manutenção de equipamentos médicos. Esse problema surgiu principalmente porque os técnicos não tinham acesso às peças necessárias durante suas primeiras visitas. Para resolver esse problema, o gerente deve adicionar os requisitos de peça à tarefa de ordem de serviço com base no histórico de serviço anterior. Este processo é demorado e requer uma avaliação completa das tarefas.

Solução: Use Inteligência preditiva solução de semelhança

Joy decide implementar Inteligência preditiva para Gestão de serviços de campo melhorar a classificação de fechamento da tarefa sugerindo automaticamente os requisitos de peça semelhantes para tarefas de ordem de serviço. Isso é obtido treinando a solução de aprendizado de máquina para aproveitar o histórico de serviço passado das tarefas de ordem de serviço.

Agora, Joy colabora com o administrador para treinar a solução de aprendizado de máquina fornecida em Inteligência preditiva para Gestão de serviços de campo. Esta solução foi projetada para coletar e comparar registros existentes com novos. Aproveitando o recurso de inteligência preditiva, o administrador treina a solução de semelhança de requisitos de peça semelhantes para automatizar o processo de sugerir os requisitos de peça semelhantes necessários para tarefas de ordem de serviço. Isso é obtido comparando o registro de requisito de peça com o registro de tarefa de ordem de serviço e fornecendo resultados relevantes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 treinar a solução, Joy insere os seguintes valores no formulário Definição de semelhança com base nas instruções descritas para treinar a solução de semelhança. Para obter mais informações, consulte Solução de semelhança de treinamento para sugerir peças semelhantes para uma tarefa de ordem de serviço.

Campo	Valor
Rótulo	Requisitos de peças semelhantes
Nome	ml_sn_sn_fsm_ml_global_similar_part_requirements
Tabela	Requisito de peça [sm_part_requirement]
Campos	Descrição resumida, Descrição, Habilidades e Exibição de ativo
Tabela de teste	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]
Campos de teste	Descrição, Descrição resumida, Habilidades e Ativo
Filtrar	[Task_Asset da ordem de serviço] [is] [is] [not empty]
Idioma de processamento	Inglês
Palavras irrelevantes	Palavras irrelevantes padrão em inglês
Frequência de treinamento	A cada 30 dias
Frequência de atualização	A cada 1 dia

Solução de semelhança de treinamento para sugerir peças semelhantes para uma tarefa de ordem de serviço

Atualize e treine a solução de definição de semelhança de requisitos de peça semelhantes para sugerir as peças necessárias para uma tarefa de ordem de serviço.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A solução Semelhança de requisitos de peça semelhantes coleta e compara seus registros existentes com novos registros semelhantes. Sugerir as peças necessárias para tarefas de ordem de serviço que foram usadas com frequência no passado. Esta solução utiliza o registro de requisito de peças predefinido armazenado na tabela de Requisitos de peças para fornecer recomendações precisas.

Para personalizar a sugestão de peça com base em campos de tarefa de ordem de serviço específicos, você deve modificar esta solução de semelhança. Para que uma solução de semelhança funcione corretamente, a tabela Requisitos de peça [sm_part_requirement] no banco de dados Tarefa de ordem de serviço [wm_task] deve ter pelo menos o número necessário de registros definido na configuração do seu ServiceNow instância. O número mínimo padrão necessário é 10 000.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência preditiva** > **Semelhança** > **Definições de solução**.
2. Na lista Definições de semelhança, pesquise e selecione a definição da solução Requisitos de peça semelhantes (ml_sn_sn_fsm_ml_global_similar_part_requirements).
3. No formulário Definição de semelhança, verifique os valores de campo padrão para requisitos de peça.

Tradução automática

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

Nota:
Se o escopo da aplicação não estiver definido como Inteligência preditiva para Gestão de serviços de campo, você não pode editar o formulário e uma mensagem de aviso é exibida. Para tornar o formulário editável, clique na palavra **aqui** no final da mensagem.

Formulário Definição de semelhança

Campo	Descrição
Rótulo	Nome exclusivo para sua solução de semelhança.
Nome	Ao inserir o valor do rótulo da solução, este campo será preenchido automaticamente com um nome atribuído pelo sistema semelhante ao valor do rótulo.
Tabela	Tabela que contém o registro de requisitos de peça que você deseja comparar com outros registros semelhantes e treinar. Depois de atribuir um valor de tabela, um link será exibido no formulário que mostra o número de registros que correspondem às condições do filtro.
Campos	Tipos de campo que contêm o texto dos registros de requisitos de peça cujas tarefas de ordem de serviço você está tentando identificar. Você pode selecionar as colunas da tabela Requisito de peça [sm_part_requirement] para comparação de semelhança com a Descrição resumida da tarefa de ordem de serviço e outros campos.
Tabela de teste	Tabela que contém os registros de tarefa de ordem de serviço que você deseja comparar com os registros de requisitos de peça.
Campos de teste	Campos da tarefa de ordem de serviço que provavelmente contêm texto semelhante ou relevante aos campos de requisitos de peça. Esses campos são usados para correspondência de semelhança com os campos de requisito de peça.
Filtrar	Condições de filtro aplicadas aos registros de campo para filtrar registros de tarefa de ordem de serviço para recomendações de requisito de peça.
Idioma de processamento	Idioma dominante do conjunto de dados que você está treinando na definição da solução. Se o idioma do conjunto de dados for inglês, escolha **Inglês** . **Nota:** o termo "processamento" indica algumas das etapas específicas do idioma usadas como parte do treinamento de uma solução. Essas etapas podem incluir a tokenização de palavras e a remoção de palavras irrelevantes e truncadas.
Palavras irrelevantes	Termos comuns no idioma de processamento que são excluídos da pesquisa, por exemplo, preposições. Quando você seleciona o idioma de processamento, o sistema adiciona automaticamente uma lista de palavras irrelevantes que usa o mesmo idioma. Por exemplo, se o idioma de processamento for o italiano, a lista **Palavras irrelevantes padrão em italiano** será exibida.
Frequência de treinamento	A frequência com a qual o modelo para a definição da solução de semelhança deve ser treinado novamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Frequência de atualização	Frequência de inclusão de novos registros no modelo para recuperar os resultados de semelhança.

Para obter mais informações, consulte Criar e treinar uma solução de semelhança .

4. **Opcional:** Na lista relacionada Programação de solicitação de treinamento, atualize a programação para treinar a definição da solução Requisitos de peça semelhantes.
   Por padrão, a programação de solicitação de treinamento é **Periodicamente** e é executado após a cada 30 dias.
5. Clique em **Atualizar e treinar novamente**.
6. Abra a definição da solução Requisitos de peça semelhantes (ml_sn_sn_fsm_ml_global_similar_part_requirements) e, na lista relacionada Soluções DE ML, exiba o andamento da solução de treinamento em **Andamento** coluna.
   Quando **Andamento** É 100%, na lista relacionada Soluções DE ML, você pode incluir conteúdo mais útil nas sugestões de requisitos de peça revisando os exemplos de semelhança com base na pontuação de semelhança e atualizando o valor limite da pontuação de semelhança.
7. **Opcional:** Atualize o limite da pontuação de semelhança.

   a. Na coluna **Ativo**, clique no link da solução.

   b. Revise os exemplos de semelhança clicando no link relacionado **Exemplos de semelhança** no formulário da Solução de ML.
   Para obter mais informações, consulte Análise dos exemplos de semelhança da solução .

   c. Na lista relacionada Estatísticas da solução no formulário Solução de ML, insira o valor necessário no campo **Limite de pontuação de semelhança**, clique com o botão direito do mouse no formulário de Solução de ML e clique em **Salvar**.
   Para obter mais informações, consulte Atualização do limite da pontuação de semelhança .

Resultado

Quando a solução é concluída, a peça necessária semelhante aos campos selecionados para uma tarefa de ordem de serviço é enviada como recomendações de requisito de peça.

Como usar o Gestão de serviços de campo

Usar Gestão de serviços de campo para gerenciar tarefas de trabalho realizadas no local. Corresponda tarefas a agentes com base em habilidades, atribuições de territórios geográficos e inventário disponível. Colabore entre operações, recursos de campo e clientes por meio de canais móveis.

Tradução automática

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

Preparar ordens de serviço



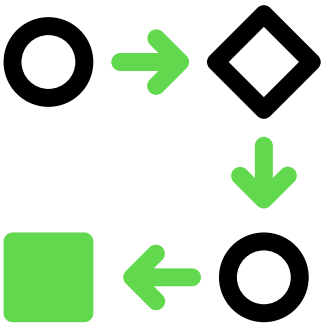
Preparar ordens de serviço para envio Serviço de campo agentes.

Workforce



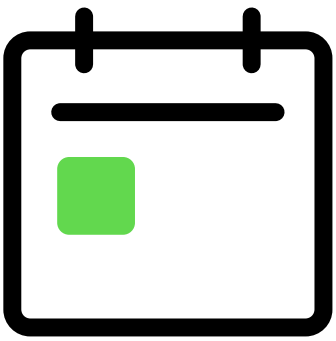
Configure cronogramas, territórios e equipes para Gestão de serviços de campo.

Programação e expedição



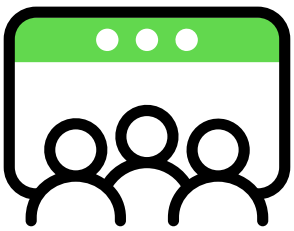
Atribua tarefas, monitore agentes e acompanhe o equipamento.

Gerenciar compromissos



Agende, reprograme e cancele compromissos para os serviços disponíveis.

Autoatendimento ao cliente



Permita que os clientes gerenciem suas próprias informações e atualizações.

Concluir ordens de serviço

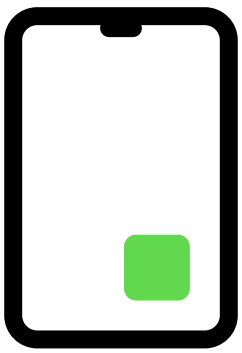


Rastreie e gerencie o andamento das tarefas de ordem de serviço.

Tradução automática

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

Concluir ordens de serviço no celular



Gerenciar Serviço de campo tarefas de ordem de serviço de qualquer lugar.

Gestão de serviços de campo usando visão geral

O processo de configuração da Gestão de serviços de campo inclui:

- Preparar ordens de serviço

  Crie e edite todas as ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço para os agentes que fazem parte da equipe que você gerencia. Atribua locais de serviço ad-hoc para atualizar e verificar locais de serviço sob demanda.

- Gestão da força de trabalho

  Supervisionar cronogramas do agente, gerenciar recursos, otimizar a cobertura do território e lidar com tarefas e atribuições da equipe para garantir uma cobertura eficiente e eficaz.

- Programação e expedição de tarefas de ordem de serviço para os agentes

  Atribua tarefas de ordem de serviço aos agentes e rastreie o trabalho conforme ele está sendo concluído nas tarefas de ordem de serviço. Programe e atribua tarefas de ordem de serviço à equipe ou prestadores de serviços conforme exigido pela tarefa de ordem de serviço.

- Gerenciar compromissos

  Agende, reprograme e cancele compromissos para os serviços disponíveis. Os clientes podem exibir janelas de compromisso disponíveis, fazer uma seleção e agendar um compromisso de serviço no portal de serviços.

- Autoatendimento ao cliente

Tradução automática

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

Os clientes podem gerenciar suas próprias informações e atualizações. Ofereça aos clientes a capacidade de rastrear o status de suas ordens de serviço, exibir locais dos agentes e fornecer feedback.

- Concluir ordens de serviço na interface da web

  Os agentes podem usar a interface da web para aceitar ou rejeitar tarefas de ordem de serviço.

- Concluindo o trabalho no Agente da ServiceNow aplicativo para celular

  O aplicativo Mobile Agent é o local mais eficaz para os agentes interagirem com tarefas de ordem de serviço.

Preparar ordens de serviço

Crie ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço usando modelos que integram as habilidades e programação corretas.

Crie, aprove, qualifique ou feche ordens de serviço e gerencie SLAs usando Gestão de serviços de campo aplicação.

Visão geral do

as etapas para preparar ordens de serviço são:

1. Gerenciar ordens de serviço

   O gerenciamento de ordens de serviço inclui a criação, atribuição e acompanhamento de ordens de serviço até a conclusão.

2. Gerenciar tarefas de ordem de serviço

   Tarefas de ordem de serviço são parte integrante das ordens de serviço, elas definem as atividades que devem ser concluídas na ordem de serviço. Cada ordem de serviço tem pelo menos uma tarefa de ordem de serviço.

3. (Opcional) Atribuir locais de serviço ad-hoc

   Esses locais permitem que os administradores configurem locais de serviço sob demanda. Esses locais ad-hoc não fazem parte de um local de serviço de campo predefinido, proporcionando maior flexibilidade para onde um técnico de serviço de campo pode estar trabalhando diariamente.

Tópicos relacionados

Configurar ordens de serviço e tarefas

Gerenciar ordens de serviço

Ordens de serviço são solicitações de trabalho fora do local. Usuários com as funções apropriadas criam as ordens de serviço e fornecem as informações necessárias para as tarefas de ordem de serviço. Em seguida, outros usuários qualificam essas ordens de serviço e criam as tarefas necessárias para concluir a ordem de serviço.

Tradução automática

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

Criando ordens de serviço

Se você tiver a função wm_initiator ou wm_initiator_qualifier, poderá criar ordens de serviço. Você pode criar ordens de serviço totalmente novas ou criar uma ordem de serviço a partir de outro registro.

Ordens de serviço podem ser criadas a partir destes outros tipos de registro: Caso, incidente, mudança, problema ou tarefa de projeto. Eles também podem ser criados a partir de outra ordem de serviço existente. Para cada registro, você pode criar apenas uma ordem de serviço.

Ordens de serviço criadas a partir de outra ordem de serviço existente

Se o escopo de uma ordem de serviço existente mudar durante a fase de execução, você poderá criar outra ordem de serviço a partir dela. Analise se a mudança de escopo pode ser gerenciada adicionando tarefas adicionais em vez de criar outra ordem de serviço.

Quando você cria uma ordem de serviço a partir de uma ordem de serviço existente, as seguintes informações são copiadas da ordem de serviço original:

- Referência do registro de ordem de serviço (no **Iniciado de**)
- IC afetado
- Solicitante
- Local
- Prioridade
- Descrição resumida
- Descrição

Como algumas informações são copiadas do registro original, uma ordem de serviço existente pode ser usada como modelo para criar novas ordens de serviço.

Ordens de serviço criadas a partir de um incidente, problema, mudança ou registro de tarefa de projeto

Se um incidente, problema, registro de mudança ou tarefa de projeto precisar ser atribuído a um agente externo e rastreado, você poderá criar uma ordem de serviço a partir dele. Algumas informações do registro original são copiadas automaticamente para a nova ordem de serviço.

Tipo de registro	Campos copiados para a ordem de serviço
incidente	• Referência de registro de incidente (em **Iniciado de**) • Solicitante • Local • Prioridade • Descrição resumida • Descrição

Tradução automática

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

Tipo de registro	Campos copiados para a ordem de serviço
	Para obter mais informações, consulte Integração com Gestão de incidentes .
Caso	• Conta • Contato • IC afetado • Local • Ativo Para obter mais informações sobre como criar uma ordem de serviço a partir do caso, consulte Ordens de serviço no Espaço do agente do CSM .
Problema	• Referência do registro do problema (em **Iniciado de**) • IC afetado • Prioridade • Descrição resumida • Descrição
Mudança	• Referência de registro de mudança (em **Iniciado de**) • IC afetado • Prioridade • Descrição resumida • Descrição Para obter mais informações, consulte Integração com Gestão de mudanças .
Tarefa do projeto **Nota:** Antes que as ordens de serviço possam ser criadas a partir de tarefas do projeto, Gestão de serviços de campo Deve ser integrado à Gestão de portfólios de projetos	• Descrição Resumida • Local Esses campos de ordem de serviço são sincronizados com a tarefa do projeto • Estado • Início programado • Término estimado Para obter mais informações sobre os campos sincronizados, consulte

Tradução automática

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

Tipo de registro	Campos copiados para a ordem de serviço
	Integração com Gestão de portfólios de projetos.

As ordens de serviço podem ser filtradas com base em diferentes atributos, como grupo de qualificação, local, iniciado de, prioridade, estado, e assim por diante. Isso ajuda a criar um grupo de ordens de serviço semelhantes.

Aplique um modelo de ordem de serviço

Os modelos de ordem de serviço permitem que os usuários com as funções apropriadas criem automaticamente ordens de serviço, tarefas e requisitos de peça.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin ou model_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Ordem de serviço** > **Criar novo(a)**.
2. Selecione o modelo de ordem de serviço desejado em **Modelo** e salve o formulário.

   As informações do modelo são usadas para:

   - Copie a descrição resumida, a prioridade e o status faturável para a ordem de serviço. O sistema também copia o grupo de qualificação para o formulário de ordem de serviço se este campo estiver presente. Grupos de qualificação não são necessários quando qualificação automática está configurado. As ordens de serviço criadas a partir de um incidente, problema ou solicitação de mudança exibem a descrição resumida da tarefa de origem, mesmo quando um modelo é selecionado. As tarefas para ordens de serviço criadas a partir de modelos sempre exibem a descrição resumida do modelo de tarefa.
   - Crie tarefas de ordens de serviço usando as informações dos modelos de tarefa de trabalho.

     Nota:
     Campos como **Território** e. **Grupo de expedição** são preenchidos automaticamente com base no selecionado **Local** independentemente do modelo ou do estado da ordem de serviço, somente se `Field_Service_Territories`o modelo de território está habilitado. Para obter mais informações, consulte Habilite o. Serviço de campo modelo de território.

   - Crie os requisitos de peças. Se uma peça especificada estiver fora de estoque, o sistema exibirá uma mensagem nomeando a peça.

Crie uma ordem de serviço

Quando o trabalho externo for solicitado, crie uma ordem de serviço para fornecer informações para os agentes que atendem à solicitação. Você pode criar uma ordem de serviço totalmente nova ou criar uma ordem de serviço a partir destes outros tipos de registro: Problema, incidente, mudança ou tarefa de projeto. Você também pode criar uma ordem de serviço a partir de outra ordem de serviço existente.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_initiator, wm_initiator_qualifier ou admin

Certifique-se de instalar os seguintes plug-ins

Tradução automática

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

- Atendimento ao cliente com Gestão de serviços de campo (com.snc.csm_fsm_integration) para criar ordens de serviço relacionadas a caso a partir dos portais de Atendimento ao cliente e Atendimento ao consumidor.
- Gestão de base de instalação do Atendimento ao cliente (com.snc.install_base) para criar ordens de serviço em relação aos itens-base de instalação, identificar ativos, itens de configuração (IC) ou itens-base de instalação afetados.
- Use funções como wm_location_agent, wm_location_assignment.manager para restringir a ordem de serviço e o acesso à tarefa com base na organização de serviço do provedor quando os plug-ins Gestão de trabalho e Organização de serviço estiverem instalados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Na ordem de serviço, especifique a natureza do trabalho necessário e identifique os itens de configuração (IC) afetados.
- Para criar ordens de serviço para tarefas comuns, como a integração de novos funcionários, você pode usar modelos de modelo de ordem de serviço para criar todos os registros necessários automaticamente.
- Restrinja o acesso a ordens de serviço e tarefas para que os usuários só possam exibir e gerenciar aquelas atribuídas à sua própria organização de serviço, garantindo que as informações confidenciais sejam gerenciadas com segurança na organização apropriada.

Procedimento

1. Crie a ordem de serviço.

   A ordem de serviço é criada no **Rascunho** fase.

   Se você criou a ordem de serviço a partir de outro registro, a descrição resumida do registro original será copiada como a descrição resumida da ordem de serviço. Alguns dos campos de ordem de serviço são preenchidos automaticamente com informações do registro original. Para obter detalhes, consulte Preparar ordens de serviço.

2. Preencha os campos no formulário de ordem de serviço, conforme apropriado.

Campos do formulário de ordem de serviço

Campo	Descrição
Número	Número de identificação gerado automaticamente para a ordem de serviço.
Empresa	Empresa para a qual a ordem de serviço foi aberta. A lista de pesquisa mostra somente as empresas designadas como **Clientes** no registro da empresa.
Contato	Pessoa que requer o trabalho. A lista de pesquisa mostra somente os usuários associados ao selecionado **Empresa** .
Ativo	O número da etiqueta do ativo ou o número de série do ativo envolvido neste caso. Você pode selecionar ativo linear somente se Gestão de ativos empresariais instalado.
IC afetado	Item primário que requer trabalho, como um laptop quebrado ou uma impressora que precisa de tinta. As listas de pesquisa de Item de configuração são baseadas no selecionado **Empresa** . Se mais de um item exigir trabalho, adicione-o à lista relacionada ICs afetados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	Ao atribuir ICs a tarefas individuais, o qualificador e o expedidor podem escolher somente entre os ICs no **ICs afetados pela ordem de serviço** lista relacionada. O mesmo IC em uma ordem de serviço pode ser aplicado a várias tarefas de ordem de serviço.
Trabalho Linear	Opção para indicar que a ordem de serviço é para um ativo linear e garantir que as tarefas sejam organizadas em uma única linha progressiva. **Trabalho linear** a opção é selecionada por padrão. Esta opção aparece somente quando um ativo linear é selecionado em **Ativo** campo.
Local de início	Área geográfica que marca o início da localização física de um ativo linear. **Local de início** o campo é preenchido automaticamente com o local mapeado com o ativo linear selecionado. Esta opção aparece somente quando um ativo linear é selecionado em **Ativo** campo.
Local de término	Área geográfica que marca o término da localização física de um ativo linear. **Local de término** o campo é preenchido automaticamente com o local mapeado com o ativo linear selecionado. Esta opção aparece somente quando um ativo linear é selecionado em **Ativo** campo.
Organização de serviço do solicitante	Representa a organização de serviço do solicitante que iniciou a criação da ordem de serviço. <re word> **Nota:** O campo Organização de serviço do solicitante aparece somente quando o plug-in Organização de serviço (com.snc.service_organization) está instalado.
Organização de serviço do provedor	Representa a organização de serviço do executante. "usado para execução de tarefa" **Nota:** O campo Organização de serviço do provedor aparece somente quando o plug-in Organização de serviço (com.snc.service_organization) está instalado.
Item-base de instalação	O item-base de instalação sobre o qual você tem uma pergunta ou problema.
Local	Área geográfica (localização física) onde o trabalho deve ser realizado. O campo Local é preenchido automaticamente com o local mapeado com o selecionado **Organização de serviço do provedor** . **Nota:** Para as ordens de serviço iniciadas a partir do caso, o. **Local** o campo é preenchido automaticamente com base primeiro em **IC afetado** E, em seguida, se nenhum IC afetado ou local for fornecido, no **Solicitante** . Se você não quiser usar o local preenchido automaticamente, poderá adicionar um local ad hoc. Para obter mais informações, consulte Definir locais ad-hoc em ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Modelo	Modelo para criar esta ordem de serviço (opcional). Clique no ícone de pesquisa e selecione um modelo. A descrição do modelo selecionado preencherá **Descrição** campo. Se você selecionou **As tarefas serão expedidas manualmente** Na tela Configuração de serviço de campo, as tarefas de ordem de serviço que foram criadas para pedidos que usam modelos são transferidas automaticamente para **Expedição pendente** . Para obter mais informações sobre modelos, consulte Criação de modelos de ordem de serviço. **Nota:** Se definido com antecedência, o modelo pode conter dependências de tarefa, que as tarefas em sua ordem de serviço herdarão.
Aberto(a)	Data e hora em que a ordem de serviço foi aberta.
Prioridade	Precedência da ordem de serviço, com base na gravidade do impacto, no número de usuários afetados ou em outros fatores. O ANS aplicado a esta ordem de serviço é determinado pela prioridade selecionada neste campo.
Estado	Fase atual da ordem de serviço no ciclo de vida da ordem de serviço. **Nota:** . **Programado** o estado aparece no meio **Expedição pendente** e. **Atribuído** estados somente se o administrador habilitar **Usar estado programado** opção em Configurações de domínio global.
Grupo de qualificação	Grupo que pode especificar os detalhes técnicos da ordem de serviço. A lista de pesquisa mostra somente os grupos de qualificação associados ao selecionado **Local** . Se não houver grupos de qualificação para o local, todos os grupos de qualificação serão listados e qualquer um poderá ser selecionado. Este campo fica oculto quando Gestão de serviços de campo está configurado para qualificação automática .
Iniciado de	Número do registro do problema original, incidente, solicitação de mudança ou outra ordem de serviço a partir da qual a ordem de serviço foi criada.
Faturável	Opção para emitir uma declaração de taxas ou encargos para a ordem de serviço. Isso é útil para executar relatórios sobre ordens de serviço faturáveis.
Descrição resumida	Breve explicação da ordem de serviço.
Descrição	Informações detalhadas que descrevem o trabalho a ser realizado. Os iniciadores criam ordens de serviço, mas os qualificadores devem adicionar o máximo de detalhes possível sobre o trabalho a ser realizado para evitar comunicação extra com o chamador .
Anotações de trabalho	Informações sobre a ordem de serviço e como ela foi concluída. Este campo não está visível para os clientes. As anotações de trabalho são adicionadas ao longo do ciclo de vida da ordem de serviço para ajudar os usuários que trabalham nela a comunicar informações úteis.
Programando	
Início programado	Data e hora em que a tarefa mais antiga está programada para iniciar.
Término estimado	Data estimada em que todas as tarefas serão concluídas.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Início real do trabalho	Data e hora em que a tarefa mais antiga realmente começou.
Término real do trabalho	Data e hora em que a última tarefa realmente terminou.
Vencimento da solicitação em	Data estimada em que a tarefa mais recente será concluída. . **Lead time** para a programação de manutenção é subtraída de **Vencimento solicitado por** data da ordem de serviço para determinar esta data.

3. Clique em **Enviar** ou **Atualização** para salvar suas mudanças.

Resultado

A ordem de serviço é criada e aguarda a qualificação para criar uma tarefa de ordem de serviço.

Nota:
Você deve habilitar *`Apply Work Order template in draft status`*opção e. *`wm_task_initiator`*função para criar tarefas para a ordem de serviço com base no modelo aplicado, sem qualificar a ordem de serviço quando ela está no estado de rascunho. Para obter mais informações sobre essas configurações, consulte Configurações de domínio global e. Funções instaladas com Gestão de serviços de campo.

O que Fazer Depois

Depois de preencher o formulário de ordem de serviço, mova-o para o próximo estado configurado para Gestão de serviços de campo. No próximo estado, outros usuários com funções apropriadas para o estado processarão a ordem de serviço.

No formulário Ordem de serviço, clique em qualquer uma das seguintes opções disponíveis:

Opção	Descrição
Pronto para aprovação	Clique em **Pronto para aprovação** Para mover a ordem de serviço para o estado Aguardando aprovação. Esta opção aparece somente quando **Aprovação para nova solicitação necessária** está habilitado na configuração para Gestão de serviços de campo.
Pronto para qualificação	Clique em **Pronto para qualificação** Para mover a ordem de serviço para o estado Aguardando qualificação. Uma tarefa de ordem de serviço será criada automaticamente se não houver uma. A descrição resumida, a descrição e o local da ordem de serviço são copiados para a tarefa. . **Pronto para qualificação** a opção está disponível somente quando **A qualificação é necessária para novas solicitações** está habilitado na configuração para Gestão de serviços de campo.
Pronto para Expedição	Clique em **Pronto para Expedição** Para mover a ordem de serviço para o estado Pronto para expedição.

Tradução automática

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

Opção	Descrição
	. **Pronto para Expedição** a opção está disponível somente quando **Aprovação para nova solicitação necessária** e. **A qualificação é necessária para novas solicitações** estão desabilitados na configuração para Gestão de serviços de campo.

Exemplo - Criar tarefa sem qualificar uma ordem de serviço

Crie tarefas de ordem de serviço e requisitos de peça para uma ordem de serviço sem qualificar uma ordem de serviço, quando ela estiver no estado de rascunho.

Antes de Iniciar

- Você deve habilitar *`Apply Work Order template in draft status`*criar automaticamente tarefas de ordem de serviço com base nos modelos sem a necessidade de qualificar uma ordem de serviço. Você pode encontrar esta opção navegando até **Serviços de Campo** > **Administração** > **Configuração**.
- Para criar ou editar o modelo de ordem de serviço, a tarefa de ordem de serviço ou os requisitos de peça, você deve garantir que a ordem de serviço esteja no estado de rascunho.

Função necessária: wm_task_initiator

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Ordem de serviço** > **Rascunhar ordens de serviço**.
2. Abra a ordem de serviço à qual você deseja aplicar o modelo para criar tarefas de ordem de serviço.
3. Na ordem de serviço **Modelo** selecione um modelo para a ordem de serviço e salve o formulário.
   As tarefas de ordem de serviço são criadas com base no modelo selecionado.
4. **Opcional:** Edite o modelo de ordem de serviço para criar tarefas personalizadas.
   a. Na lista relacionada Tarefas de ordem de serviço, selecione todas as tarefas existentes.
   b. Em **Ações nas linhas selecionadas** , selecione **Excluir** .
   c. Vá para o campo Modelo e clique em **Visualize este registro** para editar o modelo de ordem de serviço.
   Para obter mais informações sobre como editar o modelo de ordem de serviço, consulte Crie um modelo de ordem de serviço.
5. Criar tarefas de ordem de serviço ad hoc.
   a. Na lista relacionada Tarefas de ordem de serviço, clique em **Novo** .
   b. Preencha os campos obrigatórios.
   Para obter mais informações, consulte Crie uma tarefa de ordem de serviço.
   c. Clique em **Enviar**.

Encerrando ordens de serviço e próximas etapas

Em Gestão de serviços de campo, as ordens de serviço são encerradas automaticamente, dependendo dos estados das tarefas de ordem de serviço associadas. As ordens de serviço são encerradas quando todas as tarefas atingem o estado Encerrado. Entender o que acontece depois que um agente fecha uma tarefa de ordem de serviço.

Tradução automática

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

Função necessária: wm_agent, wm_ext_agent.

As ordens de serviço são encerradas nos seguintes cenários:

- Se todas as tarefas de ordem de serviço estiverem marcadas **Encerrado concluído** , o estado da ordem de serviço muda para **Encerrado concluído** .
- Se pelo menos uma tarefa de ordem de serviço estiver marcada **Encerrado incompleto** , o estado da ordem de serviço muda para **Encerrado incompleto** .

Depois que uma ordem de serviço é fechada, o tempo e o esforço para ela são calculados automaticamente. A ordem de serviço também se torna inativa e é removida da lista de ordens de serviço.

Depois que um pedido é atribuído a um agente, esse agente pode concluir e fechar o pedido sob duas condições:

- . **O ciclo de vida da solicitação é orientado por tarefas** a opção de configuração está habilitada, todos os estados da ordem de serviço são orientados pela tarefa. O agente pode clicar em **Encerramento concluído** Botão no formulário Tarefa de ordem de serviço para fechar todas as tarefas que precisam ser encerradas manualmente. Depois que todas as tarefas da ordem de serviço são encerradas, a ordem de serviço é fechada automaticamente.
- . **O ciclo de vida da solicitação é orientado por solicitação** a opção de configuração está definida e todas as tarefas da ordem de serviço estão encerradas, o agente pode clicar em **Encerramento concluído** Botão no formulário de solicitação para fechar e concluir o pedido.

Cancelar uma ordem de serviço

Cancele uma ordem de serviço se o trabalho não for mais necessário ou se for uma duplicata de outra ordem de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: As ordens de serviço podem ser canceladas por usuários com funções diferentes durante estados específicos no ciclo de vida da ordem de serviço.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você cancela uma ordem de serviço, todas as tarefas de ordem de serviço associadas também são canceladas.

Ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço não podem ser canceladas enquanto estiverem em **Encerrado concluído** ou **Encerrado incompleto** estado.

Ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço podem ser canceladas por usuários com estas funções:

Funções de usuário

Função	Descrição
Iniciador	Pode cancelar uma ordem de serviço, o que cancela automaticamente todas as tarefas de ordem de serviço associadas.
Qualificador	Pode cancelar ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço.
Expedidor	Pode cancelar ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço.
Agente	Pode cancelar tarefas de ordem de serviço atribuídas a eles.

Tradução automática

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

Função	Descrição
Administrador da Gestão de serviços de campo	Pode cancelar qualquer ordem de serviço ativa ou tarefa de ordem de serviço a qualquer momento.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Todos as ordens de serviço**.
2. Clique na ordem de serviço.
3. Em **Anotações de trabalho** insira um motivo para cancelar a ordem de serviço.
   Um motivo é necessário para cancelar ordens de serviço. Se você não fornecer um motivo, uma mensagem de erro solicitará que você insira um no **Anotações de trabalho** campo.
4. Clique em **Cancelar**.

Exclua uma ordem de serviço

Para fins de acompanhamento, você deve fechar ou cancelar uma ordem de serviço existente que não esteja mais em uso. Ordens de serviço encerradas e canceladas estão inativas e não aparecem nas listas de ordens de serviço. Evite excluir uma ordem de serviço, a menos que você esteja limpando erros, como ordens de serviço duplicadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A exclusão de uma ordem de serviço exclui automaticamente as tarefas de ordem de serviço associadas, portanto, os agentes não recebem tarefas de ordem de serviço que fazem parte de uma ordem de serviço excluída.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Todos as ordens de serviço**.
2. Clique na ordem de serviço.
   Se as tarefas de ordem de serviço tiverem requisitos de peça com ordens de transferência, as tarefas de ordem de serviço não serão excluídas. Antes de excluir a ordem de serviço, exclua as ordens de transferência anexadas às tarefas de ordem de serviço.
3. Clique em **Excluir**.
4. Confirme a ação quando solicitado.

ANS da Gestão de serviços de campo

ServiceNow Os SLAs rastreiam o nível de serviço fornecido por grupos e indivíduos.

Quando você cria uma ordem de serviço, o sistema atribui automaticamente um padrão a ela Conceitos de Gestão de nível de serviço com base no nível de prioridade. Se você mudar a prioridade da ordem de serviço, o sistema cancelará o ANS atual e aplicará o ANS apropriado para a nova prioridade. O temporizador de ANS continua a ser executado mesmo se a prioridade for alterada. Os três ANS padrão usados para ordens de serviço 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.

ANS padrão

ANS	Descrição
WM - 5 dias úteis	Atribuído a ordens de serviço com um nível de prioridade 4 (baixa)
WM - Próximo dia útil	Atribuído a ordens de serviço com um nível de prioridade 3 (moderada)
WM - Mesmo dia útil	Atribuído a ordens de serviço com um nível de prioridade 2 (alta) ou 1 (crítica)

Usuários com a função wm_admin podem criar e editar SLAs ou excluí-los das ordens de serviço. As mudanças em um ANS são usadas em novas ordens de serviço, mas não afetam as ordens de serviço existentes que usam o ANS.

Nota:
O ANS se aplica à ordem de serviço. Todas as tarefas de ordem de serviço associadas devem ser concluídas dentro do período do ANS para atender ao ANS.

Os detalhes do ANS são exibidos no cartão de tarefa no painel de tarefas e no calendário no Espaço do expedidor. O número no cartão no painel de tarefas é o tempo restante antes que o ANS seja violado. A linha horizontal que aparece abaixo da tarefa na exibição de calendário é uma barra de tarefas. A barra e o número no painel de tarefas indicam o estado do ANS da tarefa com cores diferentes com base nas seguintes durações do ANS.

Duração do ANS	Cor de barra
Abaixo de 50%	Verde
Entre 50% e 75%	Amarelo
Entre 75% e 100%	Laranja
Acima de 100% (violado)	Vermelho
Pausados	Cinza

Tópicos relacionados

Gerencie um ANS de ordem de serviço

Use um mapa de ANS

Exiba tarefas de ordem de serviço em aberto e seu status de ANS.

A exibição do mapa de ANS permite que os usuários com a função wm_admin, wm_dispatcher ou expatcher combinem rapidamente tarefas de ordem de serviço em aberto que estão em perigo de violar seus SLAs.

Quando o mapa de ANS aparece, a exibição é centralizada no local do usuário conectado, no **Local** campo no registro do usuário. Cada cor do ícone de tarefa indica o nível dos ANS **Percentual de negócios decorrido** . Esta é a porcentagem da duração do ANS que expirou no calendário comercial aplicável, se houver.

Por exemplo, uma ordem de serviço com um ANS de 5 dias úteis começa em uma sexta-feira. Na terça-feira, o percentual real decorrido para o ANS atinge 100%. No entanto, o percentual comercial decorrido não atinge 100% até quinta-feira, porque o calendário comercial mostra que um dia útil é executado das 8h às 17h nos dias úteis. Se o ANS violar na quinta-feira, a porcentagem de negócios decorridos continuará subindo de 100% até que a tarefa seja concluída. Se nenhum calendário comercial estiver em uso, o percentual de negócios decorrido será igual ao percentual 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.

Acesse um mapa de ANS

Como acessar o mapa de ANS.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin, wm_dispatcher ou função de combinação de expedidor

Procedimento

Para acessar o mapa de ANS, navegue até **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Meu mapa de ANS**.

O mapa é aberto na área geográfica que contém ordens de serviço com ANS atribuídos ao seu grupo de expedição.

Símbolos de mapa de ANS

Ícones no mapa de ANS e o que eles representam.

Símbolos de mapa de ANS

Ícone	Descrição
	Local atual de um agente selecionado no filtro. Os agentes identificados com este ícone estão no horário ou antes da programação.
	Local atual de um agente com menos de 30 minutos de atraso na programação.
	Local atual de um agente que está entre 30 e 60 minutos atrasado.
	Local atual de um agente que está pelo menos uma hora atrasada na programação.
	Último local conhecido de um agente que não está atualmente na programação ou trabalhando em tarefas.
	Tarefas com um percentual de negócios decorrido de 0 a menos de 25.
	Tarefas com um percentual de negócios decorrido de 25 a menos de 50.
	Tarefas com um percentual de negócios decorrido de 50 a menos de 75.
	Tarefas com uma porcentagem de negócios decorridos de 75 a 100.
	Várias tarefas ativas com ANS, agrupadas por proximidade.
	Vários agentes, agrupados por proximidade.
	Soma de agentes e tarefas com ANS, agrupados por proximidade.

Filtre um mapa de ANS

Como filtrar o mapa de ANS.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin, wm_dispatcher ou função de combinação de expedidor

Tradução automática

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

   Estes filtros estão disponíveis:

   - **Data** : Selecione a data que você deseja pesquisar.
   - **Mostrar local atual dos agentes** Mostrar ou ocultar locais do agente no mapa. Por padrão, todos os agentes são mostrados.

2. Selecione os filtros desejados.
3. Clique em **Aplicar filtro** para aplicar suas mudanças ao mapa.

Gerencie uma tarefa que tenha um ANS

Como acessar e gerenciar tarefas com SLAs.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin, wm_dispatcher ou função de combinação de expedidor

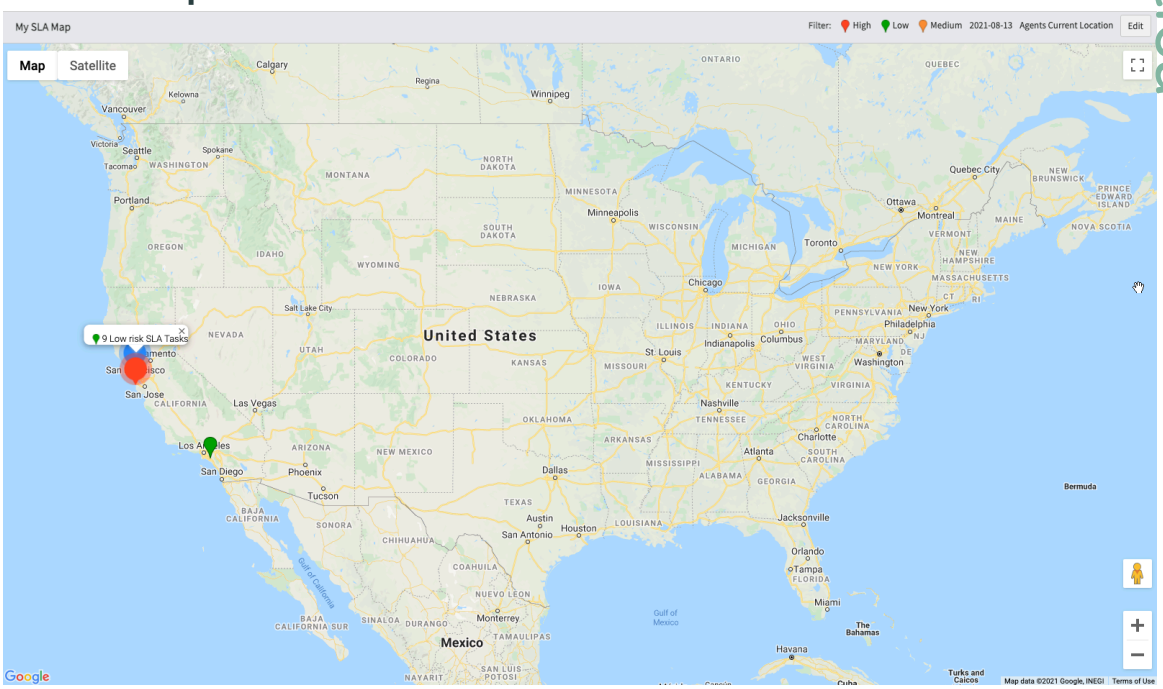
Procedimento

1. Clique no ícone de tarefa para exibir uma janela pop-up com estes detalhes do ANS:

Detalhes de ANS

Título	Descrição
ANS	Nome do ANS.
Tempo restante	Tempo comercial decorrido restante no ANS.
Prioridade	Prioridade da tarefa por número, em que **1** é o mais alto e **5** o mais baixo.
Habilidades necessárias	Habilidades necessárias para executar o trabalho.
Peças necessárias	Peças necessárias para executar o trabalho.

Detalhe do mapa de 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.

2. Clique no link do número da tarefa para exibir o registro em uma janela pop-up no mapa.
3. Selecione **ANS de tarefa** Lista relacionada para exibir os detalhes do ANS.
4. A lista mostra os seguintes valores de ANS:

Valores de ANS

Título	Descrição
ANS	Nome do ANS. Clique neste link para exibir a definição do ANS e sua programação.
Hora de início	Hora em que o ANS foi iniciado.
Fase	Status deste ANS, como **Em andamento** , **Concluído** ou **Violado** .
% de tempo de neg. decorrido	Percentual de tempo decorrido para este ANS no calendário comercial. Se nenhum calendário comercial existir, esse valor será igual à porcentagem real decorrida.
Tempo útil restante	Tempo restante para este ANS no calendário comercial. Se nenhum calendário comercial existir, esse valor será igual ao tempo real restante.

Atribuir ordens de serviço para ativos lineares em Gestão de serviços de campo

Em Gestão de serviços de campo, você pode criar e exibir ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço especificamente para a inspeção de ativos lineares. Isso permite que você avalie sistematicamente a condição dos ativos e tome as medidas necessárias para manter a confiabilidade e o desempenho dos ativos lineares.

Iniciadores, qualificadores e expedidores podem criar e gerenciar ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço para ativos lineares usando os mapas de local de serviço acessados por meio do CSM e do Espaço configurável do FSM.

Além disso, os agentes podem gerenciar tarefas de ordem de serviço atribuídas para ativos lineares usando Now Mobile Aplicação do agente. Eles também podem criar ordens de serviço para segmentos específicos que exigem manutenção, reparo ou outros tipos de trabalho. Para obter mais informações, consulte Ativos lineares em Agente da ServiceNow.

Criar ordem de serviço para um ativo linear usando um mapa

Crie uma ordem de serviço para rastrear e gerenciar o trabalho em um ativo linear e seus segmentos correspondentes.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_initiator e wm_dispatcher

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A criação de ordem de serviço para um ativo linear permite que você aproveite a geometria do ativo linear no mapa do local de serviço e escolha os locais de início e término apropriados ou identifique o local de trabalho com precisão.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaços** > **Espaço configurável do CSM/FSM.**.
2. Selecione o ícone Lista ( ).
3. Selecionar **Ordens de serviço** > **Criado por mim** e selecione **Novo** .
4. No formulário, preencha **Empresa** , **Solicitante** e **IC afetado** campos.
5. Defina o local dos ativos lineares afetados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. PESQUISE os segmentos de ativos lineares afetados no mapa selecionando o ícone Selecionar um ativo ( ) no **Ativo** campo.

b. Exiba somente ativos lineares de um tipo especificado no mapa selecionando uma sobreposição.

Por exemplo, para exibir somente ruas e estradas, você pode selecionar Estradas.

Por padrão, o mapa carrega seu local de serviço atual, que você precisa mudar para o local de trabalho do ativo linear.

c. Insira o local de trabalho em **Pesquisa** barra de endereços.
Quando o mapa exibe a área desejada, você pode usar os controles de zoom para ampliar o zoom.
Os segmentos de ativos lineares são representados no mapa com uma linha verde sólida.

d. Defina o local de trabalho preciso para um ativo linear selecionando vários segmentos ou um único local de ponto.

- Para especificar o segmento que requer trabalho selecionando os locais de início e término diretamente no próprio ativo linear, selecione **Linha** e arraste o marcador.

  Quando um segmento é selecionado, o **Segmentos** o campo é preenchido automaticamente com um único ou vários valores de segmento, dependendo do número de segmentos selecionados. . **Local de início** e. **Local de término** os campos são preenchidos com os valores de local físico apropriados para o segmento escolhido.

- Para selecionar um local de ponto específico ao longo do ativo linear ou escolher um local separado que seja relevante para o trabalho que está sendo realizado, selecione **Ponto** .

  Quando um local específico é identificado ao longo do ativo linear, o. **Local** o campo é preenchido automaticamente com os valores de local físico selecionados para esse local de ponto específico.

e. Selecione **Enviar**.
A opção Trabalho linear aparece e habilitada por padrão. Os locais de início e término também são preenchidos automaticamente com base no comprimento do segmento de ativo linear.

6. Selecione **Save** (Salvar).
O formulário é fechado e você é redirecionado automaticamente para o registro de ordem de serviço recém-criado.

7. Opcional: Exiba o número total de segmentos afetados selecionados selecionando **Produtos afetados** .

O que Fazer Depois

Crie uma tarefa de ordem de serviço para a nova ordem de serviço. Para obter mais informações, consulte Qualifique uma ordem de serviço. Você pode criar várias tarefas de ordem de serviço para rastrear e gerenciar uma tarefa individual para sua ordem de serviço de ativo linear.

Crie uma ordem de serviço para o trabalho planejado

Os registros de trabalho planejado permitem que o programador crie ordens de serviço futuras, diárias (regularmente) ou sob demanda com base na programação de trabalho associada.

Tradução automática

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

Gestão de trabalho planejado

Criar ordens de serviço para os próximos dias

Determine ordens de serviço com antecedência para o próximo período no futuro, por exemplo, para os próximos 30 dias, um ano ou mais. Ajuda a planejar a força de trabalho e as peças necessárias para o próximo trabalho planejado.

Antes de Iniciar

Você deve definir os seguintes parâmetros:

- Selecione **Ordens de serviço de previsão** Caixa de seleção no formulário Plano de trabalho.
- Preencha **Dias futuros para criar ordens de serviço** Campo no formulário Programação de trabalho planejado com o valor desejado.

Função necessária: sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você também pode criar ordens de serviço planejadas por meio do Planned Work Management Workspace. Navegar até **Tudo** > **Gestão de trabalho planejado** > **Espaço**E clique no ícone Lista ( ).

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de serviços de campo** > **Gestão de trabalho planejado** > **Planos**.
2. Abra um plano desejado na lista de planos de trabalho.
3. Na lista relacionada Cronogramas de trabalho planejado, selecione uma programação à qual você deseja associar um modelo de ordem de serviço.
4. Na seção Links relacionados, clique em **Gerar ordem de serviço** .

Resultado

Uma lista de ordens de serviço é gerada automaticamente para o período selecionado no futuro.

Execute um trabalho agendado para executar uma programação de trabalho planejada

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

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os cronogramas de trabalho planejados são executados regularmente usando `Planned Maintenance Nightly Run`trabalho agendado. Quando o trabalho agendado é executado, as ordens de serviço apropriadas são criadas para todos os registros que atendem aos critérios de programação (incluindo todos os registros do dia atual).

Você deve configurar o trabalho de programação de manutenção planejada noturna para executar a programação de trabalho planejada.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados**.
2. Em **Pesquisa** campo, insira **Manutenção planejada executada noturna** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **Manutenção planejada executada noturna** .
4. Para especificar uma programação diferente para executar o trabalho, altere **Executar** e. **Hora** campos. Um trabalho agendado não é executado com base no valor definido no campo Próximo tempo de execução no registro do plano de manutenção deste trabalho. Para obter mais informações, consulte Configure uma programação de trabalho.
5. Clique em **Atualizar**.
6. Para executar o trabalho agendado, clique em a qualquer momento **Executar agora** .

Nota:

O trabalho agendado avalia todos os cronogramas definidos anteriormente e executa os que estão programados para execução.

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

Execute uma programação de trabalho planejada sob demanda

Os cronogramas de trabalho planejados são executados principalmente usando *`Planned Maintenance Nightly Run`*trabalho agendado. No entanto, você pode fazer com que a programação seja executada imediatamente ou alterar a data em que uma programação deve ser executada, se necessário.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando você executa uma programação de trabalho planejada sob demanda, todas as próximas datas de execução dos registros de trabalho planejado relevantes são atualizadas para a hora definida pelo usuário, agora ou no futuro. Todas as ordens de serviço apropriadas são criadas. Se a programação for baseada em medidor, condição ou script, as ordens de serviço serão criadas para registros de plano de trabalho que atendam aos critérios de programação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de serviços de campo** > **Gestão de trabalho planejado** > **Planos**.
2. Abra um plano de trabalho que contém a programação a ser executada.
3. Na lista relacionada Cronogramas de trabalho planejado, selecione o cronograma de manutenção que você deseja executar.
4. Na seção Link relacionado, selecione **Executar sob demanda** .

Criar ordens de serviço para ocorrências de programação

Crie ordens de serviço para ocorrências de programação para manter um registro de ocorrências específicas ou ciclos de manutenção da programação. As ordens de serviço geradas para cada ocorrência de programação são mapeadas para sua ocorrência correspondente, permitindo o acompanhamento das atividades realizadas para diferentes ciclos de manutenção.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_fsm_planned_wm.planned_work_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.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode gerar uma única ordem de serviço ou várias ordens de serviço para uma ocorrência de programação, dependendo do número de modelos de ordem de serviço associados a ela. Por exemplo, se dois modelos de ordem de serviço estiverem configurados para uma programação de trabalho, o sistema gerará duas ordens de serviço para essa ocorrência de programação específica, com base em cada modelo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de serviços de campo** > **Gestão de trabalho planejado** > **Planos**.
2. Abra o plano de trabalho.
3. Na lista relacionada Cronogramas de trabalho planejado, selecione a programação para a qual você deseja revisar as ocorrências de programação.
4. Na lista relacionada Ocorrências de programação, selecione a ocorrência de programação para a qual você deseja criar ordens de serviço.
5. Na seção Links relacionados, selecione **Gerar ordem de serviço** .
6. **Opcional:** Exiba as ordens de serviço associadas ao evento na lista relacionada Ordens de serviço.

Resultado

Uma lista de ordens de serviço é gerada automaticamente para a ocorrência de programação selecionada, levando em conta o número de modelos de ordem de serviço associados à programação.

Tópicos relacionados

Associe um modelo de ordem de serviço a uma programação de trabalho

Exemplo de plano de trabalho

Você pode criar um plano de trabalho para definir um cronograma de manutenção para vários ativos com base na data de instalação.

A imagem a seguir ilustra o plano de manutenção de dois ativos instalados em datas diferentes.



Um hospital tem duas máquinas de ressonância magnética instaladas em datas diferentes e, portanto, segue um ciclo de vida diferente. Crie um plano de trabalho flexível por 15 anos para fornecer o serviço de manutenção a esses ativos nos seguintes intervalos com base na data de instalação:

- Execute as duas primeiras manutenções de garantia no intervalo de 365 dias a partir da data de instalação.
- Após o término das duas primeiras manutenções de garantia, execute a manutenção a cada dois anos pelos próximos oito anos.
- Após dez anos, execute a manutenção todos os anos.

Tradução automática

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

Defina um cronograma de manutenção para vários ativos

Para programar uma manutenção de garantia para ativos com base na data de instalação, defina um plano geral aplicando condições de filtragem à tabela Ativos, [alm_assets] para identificar o registro correspondente de ativos que exigem manutenção.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Gestão de trabalho planejado** > **Planos**.
2. Clique em **Novo** e criar um plano de trabalho.
   - **Nome** Plano de manutenção do dispositivo hospitalar
   - **Tipo** : geral
   - **Tabela** alm_asset
   - **Condição do filtro** ativo é verdadeiro
3. Clique em **Enviar**.
   O plano de trabalho é criado com sucesso e aplicado aos registros correspondentes da tabela [alm_asset].
4. Configure vários cronogramas para o plano de trabalho.

Para	Faça o seguinte
Criar primeira programação	**a.** Na lista relacionada Cronogramas de trabalho planejado, clique em **Novo** . **b.** Insira os seguintes valores nos campos. ○ **Nome** Manutenção em garantia ○ **Gatilho** Duração ○ **Tipo de gatilho** Intervalo ○ **Repita** : 365 dias ○ **Iniciar programação planejada com base em** valor do campo ○ **Start_reference efetivo** : Instalado ○ **Encerrar programação planejada com base em** : Frequência ○ **Frequência** : 2 **c.** Clique em **Enviar**.
Criar segunda programação	**a.** Na lista relacionada Cronogramas de trabalho planejado, clique em **Novo** . **b.** Insira os seguintes valores nos campos. ○ **Nome** : Cronograma para 2-8 anos ○ **Gatilho** Duração ○ **Tipo de gatilho** : Anualmente

Tradução automática

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

Para	Faça o seguinte
	○ **Tipo anual** : Corrigido ○ **Repetir a cada** : 2 ○ **Iniciar programação planejada com base em** : Programação ○ **Programação** Manutenção em garantia ○ **Encerrar programação planejada com base em** : Frequência ○ **Frequência** : 4 **c.** Clique em **Enviar**.
Criar terceira programação	**a.** Na lista relacionada Cronogramas de trabalho planejado, clique em **Novo** . **b.** Insira os seguintes valores nos campos. ○ **Nome** Programação para os anos restantes ○ **Gatilho** Duração ○ **Tipo de gatilho** : Anualmente ○ **Tipo anual** : Corrigido ○ **Repetir a cada** : 1 ○ **Iniciar programação planejada com base em** : Programação ○ **Programação** : Cronograma para 2-8 anos ○ **Encerrar programação planejada com base em** : Frequência ○ **Frequência** : 5 **c.** Clique em **Enviar**.

Tradução automática

5. Conclua as configurações restantes.
   Para obter mais informações, consulte Associe um modelo de ordem de serviço a uma programação de trabalho e Criar registros de trabalho planejado.
6. Crie ordens de serviço para o trabalho planejado.
   Para obter mais informações, consulte Crie uma ordem de serviço para o trabalho planejado.

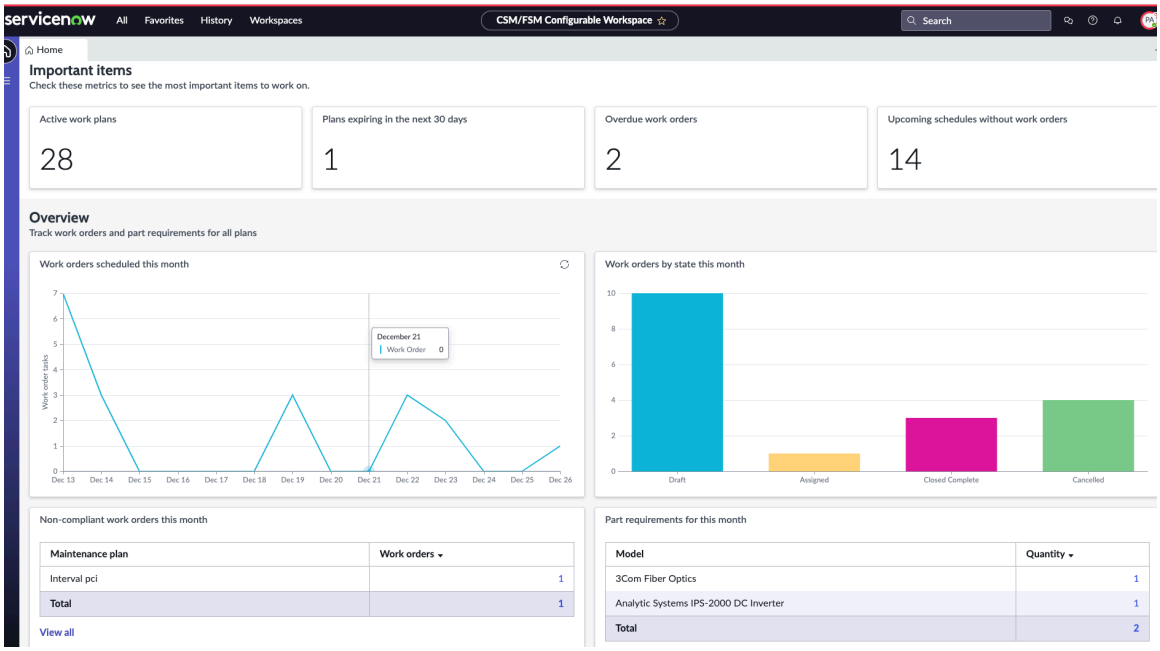
Resultado

O plano de manutenção do dispositivo do hospital programa todos os ativos para manutenção com base na data de instalação, conforme mencionado em Plano de manutenção de 15 anos imagem.

Página inicial da Gestão de trabalhos planejados

A página inicial da Gestão de trabalhos planejados permite monitorar seus planos de trabalho, cronogramas e ordens de serviço.

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



Usuário final e funções

Funções e objetivos do usuário final da Gestão de trabalhos planejados

Usuário final e objetivo	Função necessária
Como administrador de trabalho planejado, você pode: • Analisar os planos de trabalho e a ordem de serviço os itens mais importantes para trabalhar. • Acompanhar ordens de serviço e requisitos de peças para todos os planos	sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

Acesse a página inicial da Gestão de trabalhos planejados

A página inicial da Gestão de trabalhos planejados faz parte da página inicial do Espaço configurável do CSM/FSM.

Para abrir a página inicial da Gestão de trabalhos planejados, navegue até **Tudo** > **Gestão de trabalho planejado** > **Espaço**.

Casos de uso

Acesso ao painel Gestão de trabalhos planejados por função do usuário

Usuário	Uso do painel
Administrador de trabalho planejado	Monitore os planos de trabalho, cronogramas de trabalho e ordens de serviço. Isso ajuda a acompanhar 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.

Acesso ao painel Gestão de trabalhos planejados por função do usuário

Usuário	Uso do painel
	ordens de serviço programadas, futuras e atrasadas para o plano de trabalho.

Visualizações de dados

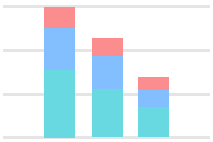
Tipos de visualização de dados do painel

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Planos ativos	Pontuação única 		Número de planos de trabalho que estão no estado ativo.
Planos que expiram nos próximos 30 dias	Pontuação única 		Número de planos de trabalho que expirarão nos próximos 30 dias.
Ordens de serviço atrasados	Pontuação única 		Número de ordens de serviço atrasadas.
Cronogramas futuras sem ordens de serviço	Pontuação única 		Número de cronogramas para os quais nenhuma ordem de serviço é gerada.
Ordens de serviço agendadas	Gráfico de linhas e barras empilhadas		Exiba as ordens de serviço programadas para a data 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.

Tipos de visualização de dados do painel

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Ordens de serviço por estado	Gráfico de barras empilhadas 		Exiba o número de ordens de serviço por estado, como Rascunho, Encerrado concluído e muito mais.
Ordens de serviço fora de conformidade	Lista		Exiba o número de ordens de serviço que não estão em conformidade com o plano de manutenção correspondente.

Calendário do plano

Como administrador ou planejador de trabalho planejado, você pode gerenciar ocorrências programadas e ordens de serviço para o trabalho planejado diretamente do calendário. Você pode revisar ocorrências de evento, cancelar ordens de serviço duplicadas, gerar novas ordens de serviço ou fazer modificações nas ocorrências de programação conforme necessário.

O Espaço configurável do CSM/FSM contém o calendário de planejamento. O calendário acomoda as ocorrências de programação e as ordens de serviço de um plano de trabalho. Para acessar o calendário, navegue até **Tudo** > **Gestão de serviços de campo** > **Gestão de trabalho planejado** > **Espaço**

O calendário de planejamento facilita as seguintes tarefas:

- Exibindo ocorrência da programação
- Cancelamento da ocorrência da programação
- Gerando ordens de serviço
- Exibindo detalhes da ordem de serviço
- Cancelamento de ordens de serviço

Exibindo o calendário de planejamento

O calendário de planejamento exibe eventos de ocorrência de ordem de serviço ou programação criados para entidades de trabalho planejado, como ativos, itens de configuração (ICs) ou locais, para um único dia, semana ou período de duas semanas. A programação reflete o fuso horário do usuário .

Você pode navegar para frente ou para trás no tempo ou alternar entre exibições usando os botões no cabeçalho do calendário.

. **Configurações** painel, acessado por meio do ícone de engrenagem ( ), permite que você controle a exibição do calendário.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Agrupar por	Critérios usados para organizar ativos, base de instalação, itens de configuração (ICs) e locais em grupos. Os valores disponíveis são Plano, Modelo do produto, Local ou Nenhum.
Registros por grupo	O número de eventos a serem exibidos por grupo na exibição do calendário.
Eventos do calendário a serem exibidos	O tipo de evento a ser exibido no calendário, ocorrências de programação ou ordens de serviço.

. **Filtro** painel, acessado por meio do ícone de filtro () permite que você determine as informações que deseja exibir no calendário.

Opções de filtro

Filtrar	Descrição
Planos	Exibe registros de um plano especificado
Tipos de plano	Exibe registros de um tipo de plano especificado
Categorias do plano	Exibe registros de uma categoria de plano especificada

Crie e exiba eventos usando o calendário de planejamento

Crie e exiba as ocorrências de programação e as ordens de serviço dos planos de trabalho associados por meio do calendário de planejamento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O calendário exibe eventos únicos ou eventos empilhados quando vários eventos são programados simultaneamente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de serviços de campo** > **Gestão de trabalho planejado** > **Espaço**
2. Selecione **Calendário de planejamento** ícone ().
3. **Opcional:** Gerar ordens de serviço para programação ocorrência clicando com o botão direito do mouse no evento e selecionando **Gerar ordens de serviço** .
   Uma lista de ordens de serviço é gerada automaticamente para a ocorrência de programação selecionada, levando em conta o número de modelos de ordem de serviço associados à programação.
4. **Opcional:** Exibir detalhes do evento de ocorrência de programação.
   a. Selecione o evento isso que você deseja exibir.
   b. Revise os detalhes do evento em **Detalhes** Painel contextual Ocorrência programada.
5. **Opcional:** Exibir ordens de serviço do programação evento de ocorrência no painel contextual clicando com o botão direito do mouse no evento e selecionando **Exibir ordens de serviço** .

Tradução automática

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

6. **Opcional:** Determine as informações que você deseja exibir no calendário.

   a. Selecione o ícone Filtro ( ).

   - Para exibir registros de um plano específico, selecione **Planos** e selecione um plano.
   - Para exibir registros com base no tipo de plano, selecione **Tipos de plano** e selecione um tipo de plano.
   - Para exibir registros com base na categoria do plano, selecione **Categorias do plano** e selecione uma categoria de plano.

   b. Opcionalmente, selecione **Salvar como padrão** para salvar os filtros selecionados.

   Nota:

   (Optional) Você tem a opção de escolher vários planos, tipos de plano ou categorias de plano, individualmente ou em várias combinações.

   c. Selecione **Aplicar**.

Cancelar eventos usando o calendário de planejamento

Cancele uma ocorrência de programação e os eventos de ordem de serviço de seus planos de trabalho associados por meio do calendário de planejamento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de serviços de campo** > **Gestão de trabalho planejado** > **Espaço**
2. Selecione **Calendário de planejamento** ícone ( ).
3. No calendário, selecione o ícone Mostrar configurações ( ).
4. Em **Configurações** preencha os campos.

Formulário Configurações

Campo	Descrição
Agrupar por	Critérios usados para organizar ativos, base de instalação, itens de configuração (ICs) e locais em grupos. Os valores disponíveis são Plano, Modelo do produto, Local ou Nenhum.
Registros por grupo	O número de eventos a serem exibidos por grupo na exibição do calendário
Eventos do calendário a serem exibidos	O tipo de evento a ser exibido no calendário, ocorrências de programação ou ordens de serviço.

5. Selecione **Aplicar**.
6. Cancele o evento .

Tradução automática

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

Qualifique uma ordem de serviço

As ordens de serviço devem ser qualificadas para garantir que as tarefas de ordem de serviço sejam criadas e atribuídas. O processo de qualificação pode ser automático ou manual.

Dependendo de como A qualificação é necessária para novas solicitações a opção é definida em Gestão de serviços de campo, o processo de qualificação é manual ou automático.

Qualificação manual

Quando **A qualificação é necessária para novas solicitações** habilitado, o processo de qualificação é manual. Cada ordem de serviço deve passar por estes estados do processo:

Aguardando qualificação > **Qualificada**

No estado Aguardando qualificação, todas as tarefas de ordem de serviço devem ser qualificadas por um usuário com a função apropriada.

Os qualificadores, que são usuários com a função wm_qualifier, selecionam o grupo de expedição, adicionam tarefas de ordem de serviço e definem requisitos de peça. Os qualificadores também podem editar o IC afetado, a descrição resumida e a descrição das ordens de serviço.

Depois que todas as tarefas são qualificadas, a ordem de serviço é movida para o estado Qualificado.

As tarefas de ordens de serviço podem ser qualificadas individualmente ou em massa.

Qualificação automática

Quando **A qualificação é necessária para novas solicitações** desabilitado, o processo de qualificação é automático. A ordem de serviço é qualificada automaticamente e movida diretamente para o próximo estado configurado para Gestão de serviços de campo.

Uma tarefa também é criada automaticamente para cada ordem de serviço qualificada. Essas tarefas de ordem de serviço são qualificadas automaticamente, mas ainda devem ser movidas manualmente para a fila de expedição. Usuários com as funções wm_initiator_qualifier ou wm_admin podem mover as tarefas de ordem de serviço.

Filtrando grupos de expedição disponíveis

. `work.management.limit.location`a propriedade controla se a lista de seleção de grupos de expedição disponíveis é filtrada pela proximidade do local da tarefa.

Solicite informações adicionais para qualificar uma ordem de serviço

Os pedidos de transferência movem as peças necessárias para o local onde o agente pode recebê-las. Se não houver informações suficientes para criar uma ordem de transferência, o expedidor poderá solicitar mais detalhes do qualificador.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher ou wm_admin

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Fila de Expedição**.
2. Abra uma tarefa de ordem de serviço em **Expedição pendente** estado.
3. Em **Anotações de trabalho** insira um motivo para retornar a ordem de serviço.
4. Clique em **Solicite mais informações** .

   O estado da tarefa muda para **Rascunho** e o estado da ordem de serviço muda para **Aguardando qualificação** . Se Gestão de serviços de campo está configurado para qualificação automática , o estado da ordem de serviço permanece em **Qualificado** .

Qualifique uma ordem de serviço

Quando uma ordem de serviço é atribuída a você para qualificação, revise e qualifique suas tarefas para garantir que elas contenham informações suficientes para os grupos que são expedidos trabalharem nelas. A qualificação de tarefas de ordem de serviço é necessária somente quando Gestão de serviços de campo está configurado para qualificação manual.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_qualifier

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se Gestão de serviços de campo está configurado para qualificação automática, você não precisa concluir este processo. As ordens de serviço são qualificadas automaticamente e as tarefas são criadas automaticamente para elas. Para obter detalhes sobre qualificação manual e automática, consulte Qualifique uma ordem de serviço.

No formulário de ordem de serviço, você pode qualificar tarefas na lista relacionada Tarefas de ordem de serviço. Você pode qualificar uma única tarefa ou várias tarefas ao mesmo tempo. Ao qualificar uma única tarefa, você também pode qualificar tarefas irmãs, que são tarefas diferentes relacionadas à mesma ordem.

Nota:
Se Gestão de serviços de campo está configurado para atribuir tarefas automaticamente, você também deve selecionar um grupo de expedição para cada tarefa de ordem de serviço. Se você não selecionar um grupo de expedição, será solicitado que selecione um antes de qualificar a tarefa.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Ordem de serviço** > **Aguardando qualificação**e clique em uma ordem de serviço.

   Trouble?

   Se você não vir **Aguardando qualificação** módulo, Gestão de serviços de campo está configurado para qualificação automática.

2. Para qualificar uma única tarefa de ordem de serviço e qualquer uma de suas tarefas irmãs:

   a. Na lista relacionada Tarefas de ordem de serviço, clique na tarefa.

   b. No formulário Tarefa de ordem de serviço, clique em **Qualificado** .

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

c. Na lista relacionada Tarefas irmãs, qualifique todas as tarefas irmãs.
Você pode clicar em uma única tarefa irmã para qualificar ou selecionar várias tarefas irmãs na lista para qualificar. Depois de selecionar várias tarefas, selecione **Qualificado** em **Ações** lista de seleção.

3. Para qualificar várias tarefas de ordem de serviço:
   a. Na lista relacionada Tarefas de ordem de serviço, marque a caixa de seleção ao lado de cada tarefa.
   b. Em **Ações** lista de seleção, selecione **Qualificado** .

Mover uma ordem de serviço tarefa para a fila de expedição

Se Gestão de serviços de campo está configurado para qualificar automaticamente ordens de serviço, as tarefas também são criadas automaticamente para os pedidos. Quando uma dessas tarefas criadas automaticamente for atribuída a você, selecione um grupo de expedição para ela e mova-o para a fila de expedição.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_initiator_qualifier, wm_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Ordem de serviço** > **Minhas tarefas de ordem de serviço**.
2. Clique em uma tarefa no estado Rascunho.
3. No formulário Tarefa de ordem de serviço, certifique-se de que um **Grupo de expedição** selecionado .
4. Clique em **Pronto para Expedição** .

Gerenciar tarefas de ordem de serviço

Use tarefas de ordem de serviço para definir atividades separadas que devem ser feitas para concluir uma ordem de serviço.

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

Quando um usuário com a função wm_qualifier ou uma função de combinação de qualificadores move uma ordem de serviço de **Rascunho** . **Aguardando qualificação** , uma tarefa de ordem de serviço é criada automaticamente e preenchida com informações da ordem de serviço. Este usuário pode editar tarefas existentes ou criar novas tarefas a qualquer momento.

Um recurso-chave do Gestão de serviços de campoé a capacidade de criar várias tarefas de ordem de serviço em uma única ordem de serviço. Dividir uma ordem de serviço em tarefas separadas, quando necessário, permite que os qualificadores:

- Atribua diferentes aspectos de uma única ordem de serviço a diferentes agentes.
- Atribua trabalho a agentes com diferentes conjuntos de habilidades.
- Atribua trabalho a agentes em diferentes locais.
- Programe partes do trabalho em horários diferentes.
- Programe tarefas para que elas sejam feitas uma após a outra.

Tradução automática

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

- Programe tarefas para que elas sejam realizadas ao mesmo tempo por diferentes agentes.
- Programe tarefas adicionais, se necessário, para concluir a ordem de serviço.
- Coordenar a chegada e o uso das peças necessárias para concluir uma ordem de serviço.

Crie uma tarefa de ordem de serviço

Crie uma tarefa de ordem de serviço a partir de uma ordem de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_qualifier ou função de combinação de qualificador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esses usuários podem editar horários de programação, incluindo janelas de tarefas e durações planejadas. . **Término estimado** o tempo é calculado a partir da hora de início esperada e da duração do trabalho e é somente leitura.

Funções de tarefa de programação

Função	Editar capacidades
wm_qualifier	Tarefas no **Rascunho** estado.
wm_dispatcher	Tarefas no **Expedição pendente** estado.
wm_admin	Tarefas em **Rascunho** ou **Expedição pendente** estado.
wm_task_initiator	Tarefas no **Rascunho** estado.

Nota:
Você deve habilitar *`Apply Work Order template in draft status`*opção e. *`wm_task_initiator`*função para criar tarefas para a ordem de serviço com base no modelo aplicado, sem qualificar a ordem de serviço quando ela está no estado de rascunho. Para obter mais informações sobre essas configurações, consulte Configurações de domínio global e. Funções instaladas com Gestão de serviços de campo.

Procedimento

1. Abra uma ordem de serviço.
2. Clique na lista relacionada Tarefas de ordem de serviço.
3. Clique em **Nova**.

Nota:
. **Aprovação para nova solicitação necessária** a opção de configuração está habilitada, então a ordem de serviço deve ser aprovada antes que você possa criar uma tarefa de ordem de serviço.

4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Tarefa de ordem de serviço

Campo	Descrição
Número	Número de identificação gerado automaticamente para a tarefa.
Primário	Ordem de serviço à qual esta tarefa está atribuída.
Clonado de	Número do registro da tarefa de ordem de serviço da qual esta tarefa foi clonada, se houver.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Prioridade	Prioridade desta tarefa.
Ativo	Peças necessárias para executar a tarefa.
Item-base de instalação	O item-base de instalação com o qual o usuário tem problema.
Local	Área geográfica onde o trabalho precisa ser feito. O local é crítico para determinar o agente atribuído à tarefa. Se você não quiser usar o local preenchido automaticamente, poderá adicionar um local ad hoc. Para obter mais informações, consulte Definir locais ad-hoc em ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço.
Modelo	Modelo para criar esta tarefa de ordem de serviço. Clique no ícone de pesquisa e selecione um modelo.
Habilidades	Habilidades necessárias para executar a tarefa. Este campo é definido automaticamente com base nos valores em **IC afetado** campo na ordem de serviço primária. Se você mudar o IC afetado na ordem de serviço, todas as habilidades exigidas pelo novo IC serão adicionadas aqui. Se você quiser identificar habilidades obrigatórias Para os agentes que executam as tarefas, você deve confirmar o formulário para exibir a tabela Tarefa-Habilidade.
Sob garantia	Indicador de uma garantia existente para um ou mais itens de configuração associados à tarefa.
Estado	Estado atual da tarefa. O campo é definido automaticamente conforme os usuários concluem o trabalho para cada estado subsequente.
Subestado	Fornece uma atualização de status mais detalhada no mais amplo **Estado** campo. ◦ Quando um agente chega ao local de trabalho, o sistema atualiza automaticamente o subestado para **Chegada no local** . ◦ Quando um agente inicia sua jornada, o subestado é definido como **Na rota** . Essas atualizações podem ser acionadas pela tecnologia de cerca geográfica ou outros métodos de acompanhamento baseados em localização.
Território	Se o plug-in Planejamento de território estiver ativo e o modelo de território estiver habilitado, o sistema preencherá automaticamente o território com melhor correspondência com base no local da tarefa. Se houver vários territórios qualificados, o sistema preencherá o com a classificação mais baixa, levando em conta a capacidade e as reservas se o plug-in correspondente estiver instalado.
Grupo de expedição	◦ Grupo que pode selecionar um agente para concluir a tarefa. Por padrão, você só pode selecionar grupos que pertencem ao local da tarefa. Se não houver grupos de expedição para o local, todos os grupos de expedição serão listados para atribuição das tarefas. ◦ O grupo de expedição com melhor correspondência é preenchido automaticamente com base no território mencionado na tarefa somente se `Field_Service_Territories`o modelo de território está habilitado.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Para obter mais informações, consulte Habilite o. Serviço de campo modelo de território. **Nota:** Se vários grupos de expedição forem preenchidos com base no território, você terá que selecionar o grupo de expedição manualmente na lista.
Grupo de atribuição	Grupo que tem o agente ou fornecedor individual que concluirá a tarefa. Por padrão, este campo mostra os grupos de atribuição recomendados com base no local, no ativo e nas habilidades da tarefa. Se o campo estiver vazio, o sistema pesquisará o grupo que cobre o território que inclui o local da tarefa. **Nota:** Se houver vários grupos de atribuição que possam ser atendidos para uma tarefa de ordem de serviço, os possíveis grupos de atribuição serão calculados e preenchidos automaticamente com base no local e nos grupos de atribuição se houver mais de um que possa ser atendido para uma tarefa de ordem de serviço. Aplicável somente quando *`Update the wm_work_order_task_potential_assignment_groups table with potential assignment groups for the work order task`* propriedade do sistema está definido como **Sim** .
Atribuição a	Agente individual, fornecedor ou equipe para concluir a tarefa. Esta pessoa está próxima ao local da tarefa e faz parte do grupo de atribuição. Por padrão, este campo lista somente as pessoas que têm as habilidades necessárias, se definidas. Se nenhuma pessoa tiver todas as habilidades necessárias, o campo listará todos os membros do grupo de atribuição. Se o grupo de atribuição for do tipo **Fornecedor** este campo é definido automaticamente como o gerente de fornecedores do grupo de fornecedores. Se não houver gerente, o campo estará vazio. . **Precisa de equipe** Se a opção for selecionada, este nome de campo mudará para Equipe atribuída.
Tipo de trabalho	Tipo de trabalho a ser realizado para concluir a tarefa. Estas são as opções: ○ **Correção de falhas** ○ **Instalar** ○ **Manutenção planejada**
Critérios de eficiência do agente	Escolha um critério de Eficiência do agente na lista a ser aplicado a esta tarefa de ordem de serviço para calcular com precisão a duração do trabalho desta tarefa (manualmente). Em caso de métodos de programação automatizados, como Agendamento dinâmico ou Recomendação de tarefa inteligente, este campo será preenchido automaticamente. Este campo aparecerá somente se Serviço de campo O plug-in Eficiência do agente está ativado e os Critérios de eficiência do agente estão configurados. Para obter mais informações, consulte Criar ou modificar Eficiência do agente critérios.
Precisa de equipe	Opção para indicar que uma equipe é necessária para concluir a tarefa. Selecionar esta opção também muda o nome do campo Atribuído a para Equipe atribuída. Esta opção será exibida somente se Serviço de campo O plug-in Operações da equipe está ativado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Requisitos de recurso	Opção para adicionar recursos com habilidades específicas para trabalhar nas tarefas. Esta opção é exibida somente quando **Precisa de equipe** a opção está selecionada.
Permitir substituição de atribuição	Opção para mostrar todos os grupos no **Grupo de atribuição** campo que pertence ao território selecionado e ao grupo de expedição, independentemente do local, ativos e habilidades da tarefa.
Bloqueio de agendamento	Impede que a tarefa seja programada por qualquer mecanismo de programação. As tarefas bloqueadas são excluídas dos mecanismos de programação automatizados, como Agendamento dinâmico, Recomendações inteligentes de tarefa. No entanto, os expedidores podem atribuir manualmente a tarefa ao agente. **Nota:** Tarefas de ordem de serviço marcadas para **Vários dias** , **Precisa de equipe** ou **Atribuído/Aceito** estado em sn_fsm.set_schedule_lock_by_state propriedade são bloqueados automaticamente para todos os mecanismos de programação.
Possíveis territórios para otimização de programação	Quando selecionado, considera a tarefa para Schedule Optimization. . Schedule Optimization e o mecanismo determina e atribui o melhor território para a tarefa. **Nota:** Aparece somente quando Schedule Optimization está ativado.
Fornecedor atribuído	Fornecedor individual que deve concluir a tarefa, selecionado em **Grupo de atribuição** . Este campo está disponível somente quando **Fornecedor** selecionado em **Grupo de atribuição** campo.
Referência do fornecedor	Número de referência para rastrear as atividades de trabalho do fornecedor selecionado. Este campo está disponível somente quando **Fornecedor** selecionado em **Grupo de atribuição** campo.
Descrição Resumida	Breve explicação da tarefa.
Descrição	Descrição técnica exata do trabalho a ser realizado. Forneça o máximo possível de detalhes sobre o problema para evitar comunicação extra com o cliente em fases posteriores do ciclo de vida da ordem de serviço.
Anotações de trabalho	Informações sobre a tarefa à medida que ela progride em cada estado. As anotações de trabalho não estão visíveis para os clientes.
Comentários adicionais (visível para o cliente)	Qualquer informação adicional sobre a tarefa conforme ela progride. Comentários adicionais estão visíveis para os clientes. Portanto, atualize os detalhes sobre a tarefa quantas vezes forem necessárias para corresponder ao remetente da tarefa.
Status de check-in	Quando um agente clica em **Check-in** no local de trabalho designado, o sistema preencherá automaticamente o. **Check-in** status como **Validação da cerca geográfica bem-sucedida** . Este status confirma que o agente entrou com sucesso na área delimitada geográfica especificada associada ao local de trabalho. No entanto, se os agentes ignorarem a opção de check-in, um status apropriado será preenchido neste campo. **Nota:** Esta opção aparece somente quando você adiciona ao formulário.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Planejado	
Início da janela	Início da janela de tempo estabelecida para esta tarefa.
Fim da janela	Fim da janela de tempo estabelecida para esta tarefa. O tempo decorrido da janela não pode exceder o valor em **Duração estimada do trabalho** campo.
Início de viagem programado	Data e hora em que o agente espera viajar para o local. A hora de início da viagem é definida automaticamente como uma hora a partir da hora atual. Se a tarefa estiver no estado Expedição pendente, você poderá editar este campo.
Início programado	Data e hora em que o trabalho na tarefa deve começar. Este campo se torna obrigatório a partir do estado Atribuído. Se você tiver habilitado a atribuição automática, a aplicação preencherá automaticamente o. **Início programado** campo com a data atual. Caso contrário, você deve inserir a data manualmente.
Término estimado	Data em que o trabalho na tarefa terminará A data é calculada automaticamente com base em **Início programado** e. **Duração estimada do trabalho** .
É janela fixa	Opção para indicar que a janela de serviço está fixa. Uma janela de serviço fixa não pode ser encurtada, estendida ou reprogramada para acomodar outras tarefas na programação diária de um agente. Se esta opção não estiver selecionada, a janela de serviço será considerada flexível e poderá ser reprogramada. **Nota:** Uma janela de tarefa flexível pode ser reprogramada otimizando rotas de tarefa e atribuição automática, mas uma janela fixa não pode. Se uma tarefa de janela fixa não se encaixar na programação do agente, a tarefa não será roteada ou expedida.
Atribuir entre as entradas das programações	Opção para programar tarefas de ordem de serviço abrangendo várias entradas de programação ou dias. Esta opção será exibida somente se Serviço de campo O plug-in Agendamento de tarefas de vários dias está ativado.
Horas de acesso	Opção para programar tarefas de ordem de serviço durante as horas de acesso explicitamente definidas. Esta opção será exibida somente se Gestão de serviços de campo O plug-in Gestão de horas de acesso está ativado.
Duração da aceitação	Duração da aceitação da tarefa em número de dias e tempo.
Prazo de aceitação	Data de vencimento da aceitação. Este campo é calculado com base na tarefa atribuído e. **Duração da aceitação** .
Duração estimada da viagem	Tempo estimado de viagem até o local de trabalho. A duração é atualizada quando você atribui a tarefa a um agente, altera a ordem em que a tarefa é executada ou altera a data e a hora de início da tarefa. Este campo é definido automaticamente como uma hora. É calculado com base no local e na programação do agente. O agente também pode atualizá-lo manualmente. Se a tarefa estiver no estado Expedição pendente, você poderá editar este campo.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Duração estimada do buffer no local	Os expedidores podem projetar a duração necessária para que os agentes acessem o local de trabalho designado. Indica o tempo aproximado que levará para os agentes chegarem ao local de trabalho a partir do local atual.
Raio da cerca geográfica de chegada ao local	O raio de uma cerca virtual ou perímetro ao redor do local do local de trabalho. Especifica a distância do centro do local do local de trabalho até o limite externo de uma cerca geográfica virtual. A cerca geográfica atua como um limite dentro do qual os agentes são considerados como tendo chegado ao local de trabalho. Quando os agentes entram nesse raio, isso indica sua presença física no local designado.
Unidade de distância da cerca geográfica de chegada ao local	A unidade usada para medir a distância entre o local atual de um agente e o local do local de trabalho em uma cerca geográfica. Indica a unidade de medida utilizada para quantificar a distância entre a posição atual de um agente e o local do local de trabalho dentro da cerca geográfica. As unidades são medidas em quilômetros e milhas. **Nota:** . **Raio da cerca geográfica de chegada no local** e. **Unidade de distância da cerca geográfica de chegada no local** Os campos na tarefa de ordem de serviço são preenchidos automaticamente com valores padrão com base na configuração definida no ponto de extensão OnsiteGeoenceConfig. Para obter mais informações, consulte Pontos de extensão na Gestão de serviços de campo.
Duração planejada para o trabalho	Quantidade esperada de tempo de trabalho, independentemente do agente atribuído à tarefa de ordem de serviço. A duração padrão é definida como uma hora. Este campo aparecerá somente se Serviço de campo A eficiência do agente está ativada. Este campo poderá ser atualizado somente se a tarefa de ordem de serviço não estiver atribuída.
Duração de trabalho estimada	Quantidade estimada de tempo de trabalho. A duração não pode exceder o tempo total da janela. Este campo é definido automaticamente como uma hora. Se a tarefa estiver nos estados Rascunho ou Expedição pendente, você poderá editar este campo. **Nota:** Se Serviço de campo A eficiência do agente está ativada, a duração estimada do trabalho é calculada automaticamente com base na eficiência do agente.
Real	
Início real da viagem	Data e hora em que o agente viajou para o local.
Duração real da viagem	Tempo gasto viajando até o local.
Chegada no local real	Hora precisa em que um agente chega fisicamente ao local de trabalho designado.
Duração real do buffer de chegada no local	Preenche automaticamente a duração de tempo que um agente passa no local de trabalho antes de iniciar o trabalho real. Representa a quantidade de tempo que os agentes permanecem no local de trabalho após sua chegada, mas antes de começar a executar suas tarefas atribuídas.
Início real do trabalho	Hora em que o trabalho começou. Este campo está disponível somente quando **Início real da viagem** o campo é adicionado manualmente ou quando **Iniciar Viagem** clicado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Término real do trabalho	Hora em que o trabalho na tarefa foi concluído.
Duração real da viagem	Tempo gasto viajando até o local.
Duração real	Tempo total gasto na conclusão da tarefa. Este valor é calculado automaticamente com base em **Início real do trabalho** e. **Fim real do trabalho** horas.
Duração real do trabalho	Quantidade total de tempo gasto na tarefa depois de iniciar o trabalho e antes de fechar o trabalho na tarefa. Este valor exclui o tempo pausado no trabalho.
Programando	
Preferência de agendamento	Método preferencial pelo qual as tarefas de ordem de serviço são priorizadas durante a programação. As opções disponíveis são: ○ Priorizar classificação ○ Priorizar ETA ○ Priorizar mais próxima
Método de agendamento	Método de programação usado para atribuir a tarefa de ordem de serviço, como Schedule Optimization recomendação de tarefa inteligente, programação dinâmica, otimização de rota ou atribuição manual.
Permitir hora extra	Autoriza tempo de trabalho adicional que excede as horas de trabalho regulares.
Valor de otimização	Valor que é utilizado para orientar o. Schedule Optimization mecanismo na priorização de uma tarefa para fins de programação. Números mais altos indicam prioridade mais alta.
Penalidade devida	Data de vencimento que marca o início das penalidades para Schedule Optimization no motor. Esta data é preenchida automaticamente quando há um ANS de tarefa ativo na tarefa. Esta data pode ser adicionada ou alterada manualmente.
Custo fixo da penalidade	Custo fixo total da penalidade incorrido após a data de vencimento da penalidade.
Custo de penalidade por minuto	Custo da penalidade incorrido a cada minuto após a data de vencimento da penalidade. A data de vencimento da penalidade deve ser inserida. Se o campo Penalidade devida estiver vazio, o custo fixo será usado.

Importante:
Os campos Valor e Penalidade são usados para Schedule Optimization

5. Clique em **Enviar**.
   A tarefa de ordem de serviço é criada.

Resultado

Quando uma tarefa de ordem de serviço é criada, os clientes recebem notificações por SMS e e-mail. Se a tarefa estiver em um território e. **sn_fsm.use_query_rules** habilitado, somente agentes vinculados, expedidores e qualificadores podem vê-lo. O acesso é baseado no direito, controlado por administradores por meio de **sn_fsm.use_query_rules** propriedade do sistema.

Clonar uma tarefa de ordem de serviço

Clone tarefas existentes para criar rapidamente novas 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.

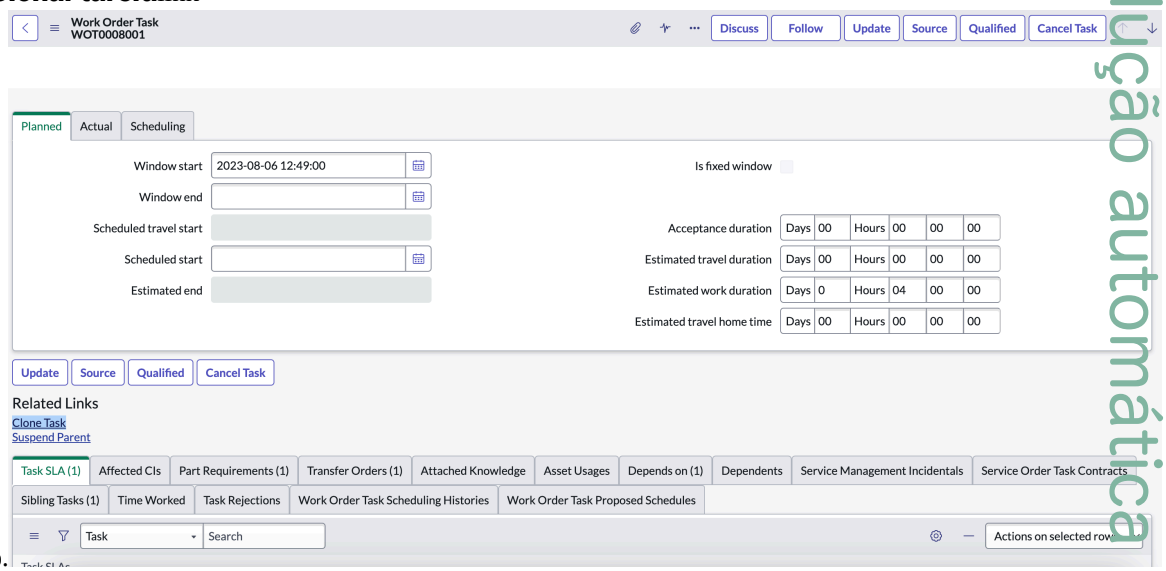
Antes de Iniciar
Função necessária: wm_qualifier ou função de combinação de qualificador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
No processo de clonagem, as seguintes informações são copiadas da tarefa de origem:

- Referência da ordem de serviço primária
- Descrição resumida
- Descrição
- Grupo de expedição
- Grupo de atribuição
- Local
- Informações planejadas (programadas e estimadas, sem valores reais)
- Habilidades necessárias

Procedimento

1. Abra a tarefa na lista relacionada em uma ordem de serviço.
2. Selecione **Clonar tarefa**link relacionado.



Uma nova tarefa é criada em **Rascunho** estado.

Uma entrada no **Anotações de trabalho** o campo contém o número da tarefa original e o texto informando que a tarefa é um clone.

Exclua uma tarefa de ordem de serviço

Tarefas de ordem de serviço podem ser excluídas por usuários com a função wm_admin.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma tarefa não pode ser excluída se tiver um requisito de peça com uma ordem de transferência. Para excluir a tarefa nesse caso, você deve primeiro excluir a ordem de transferência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 uma ordem de serviço.
2. Em **Tarefas de ordem de serviço** lista relacionada, marque a caixa de seleção ao lado da tarefa **Número** .
3. Selecione **Excluir** em **Ações** lista de seleção.

Atribua agentes preferenciais às tarefas

Identifique os agentes preferidos para trabalhar em uma conta de cliente e atribua-os a tarefas.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_dispatcher, wm_manager, wm_admin

Se você estiver usando Preferências do técnico para programação dinâmica, deverá ter **Priorizar técnicos preferenciais e secundários** critério adicionado ao seu filtro de tarefa para adicionar técnicos preferenciais. Para obter mais informações, consulte Exemplo - configure a programação dinâmica para atribuir técnicos preferenciais às tarefas.

Se você estiver usando Preferências do técnico para Schedule Optimization em seguida, o administrador deve Configure a política para atribuir técnicos preferenciais a tarefas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O sistema copia as preferências de conta da tabela "wm_agent_assignment_preferences" para a tabela "wm_task_tech_preference" sempre que o campo Conta em um WOT é atualizado. Se a tarefa já tiver sido criada e as informações da conta forem adicionadas posteriormente, o sistema também copiará os dados para a tabela de preferências de tarefa das preferências do agente de conta, se elas forem mantidas.

As Preferências do técnico são usadas pela programação dinâmica, e. Schedule Optimization. Com a programação dinâmica, as preferências do técnico são consideradas quando você atribui a tarefa em Espaço do expedidor ou quando você atribui automaticamente a tarefa. Com Schedule Optimization, as preferências do técnico são consideradas quando o mecanismo de otimização atribui tarefas automaticamente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Ordem de serviço** > **Todas as tarefas de ordem de serviço**.
2. Selecione a tarefa de ordem de serviço à qual você deseja adicionar um agente preferencial.
3. Selecione **Preferências do técnico** guia.
4. Selecione **Novo**.
5. Adicione os detalhes do agente e defina **Preferência de atribuição** . **Agente excluído** .

   Nota:
   Secundário indica que o agente é a segunda opção para atribuir uma tarefa de ordem de serviço caso o agente preferencial não esteja disponível.

6. Selecione **Enviar**.
7. Selecione **Atualizar**.

Tradução automática

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

Excluir Serviço de campo tarefas de ordem de serviço atribuídas aos agentes

Excluir Serviço de campo tarefas de ordem de serviço atribuídas aos agentes com programação dinâmica, ou Schedule Optimization.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher, wm_manager, wm_admin

Se você estiver usando Preferências do técnico para programação dinâmica, deverá ter **Ignorar técnico excluído** critério adicionado ao seu filtro de tarefa para adicionar técnicos preferenciais. Para obter mais informações, consulte Exemplo - configure a programação dinâmica para ignorar técnicos excluídos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Ordem de serviço** > **Todas as tarefas de ordem de serviço**.
2. Selecione a tarefa de ordem de serviço à qual você deseja excluir a atribuição de um agente.
3. Selecione **Preferências do técnico** guia.
4. Selecione **Novo**.
5. Adicione os detalhes do agente e defina **Preferência de atribuição** . **Agente excluído** .
6. Selecione **Enviar**.
7. Selecione **Atualizar**.

Crie dependências entre tarefas de ordem de serviço

Se uma ordem de serviço contiver várias tarefas, você poderá criar dependências entre as tarefas que determinam a ordem em que as tarefas são executadas.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_qualifier ou função de combinação de qualificador

Ative o plug-in Dependência de tarefa de serviço de campo (com.snc.fsm_task_dependency) para definir opcionalmente dependências de tarefa avançadas entre tarefas de ordem de serviço de ordem de serviço diferente ou mesma.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Essas dependências definem e impõem a ordem na qual um único agente ou vários agentes executam as tarefas. Por exemplo, em uma ordem de serviço para um novo servidor, um agente pode instalar o servidor, a tarefa ascendente e um agente diferente pode configurar o servidor após a conclusão da instalação, a tarefa descendente.

Você pode especificar várias dependências para uma única tarefa. O sistema evita relacionamentos circulares em que duas tarefas dependem uma da outra, considerando todas as dependências ascendentes ao decidir se uma tarefa pode ser atribuída automaticamente.

Esta tabela explica os tipos de relacionamentos de tarefa e dependências que você pode criar.

Tradução automática

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

Tipo de dependência	Descrição
Terminar para iniciar	Indica que a tarefa sucessora (downstream) deve ser iniciada após o término da tarefa predecessora (upstream). Este é o tipo de dependência padrão entre as tarefas.
Término a início - Mesmo dia	Indica que a tarefa sucessora (downstream) deve ser iniciada após o término da tarefa predecessora (upstream). O sucessor e o predecessor devem ser programados no mesmo dia.
Término ao início - Mesmo dia - mesmo agente	Indica que a tarefa sucessora (downstream) deve ser iniciada após o término da tarefa predecessora (upstream). O sucessor e o predecessor devem ser programados no mesmo dia e pelo mesmo agente.
Início a início - Mesmo dia - diferente do mesmo agente	Indica que a tarefa sucessora (downstream) deve ser iniciada após o término da tarefa predecessora (upstream). O sucessor e o predecessor devem ser programados no mesmo dia e por agentes diferentes.
Fim a início - entre dias - mesmo agente	Indica que a tarefa sucessora (downstream) deve ser iniciada após o término da tarefa predecessora (upstream). O sucessor e o predecessor devem ser programados em dias diferentes, mas atribuídos ao mesmo agente.
Iniciar após início	Indica que a tarefa sucessora (downstream) deve ser iniciada após o início da tarefa predecessora (upstream). Ative o plug-in Dependência de tarefa de serviço de campo (com.snc.fsm_task_dependency) para definir esse relacionamento.
Iniciar juntos	Indica que as tarefas sucessoras (downstream) e predecessoras (downstream) devem ser iniciadas juntas. Ative o plug-in Dependência de tarefa de serviço de campo

Tradução automática

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

Relacionamentos de dependência de tarefa

Tipo de dependência	Descrição
	(com.snc.fsm_task_dependency) para definir esse relacionamento.
Terminem juntos	Indica que as tarefas sucessoras (downstream) e predecessoras (downstream) devem ser concluídas juntas.

Nota:

As dependências podem ser criadas somente quando as tarefas predecessoras e sucessoras não estão atribuídas.

Procedimento

1. Navegue até uma ordem de serviço.
2. Abra uma tarefa de ordem de serviço.
3. Em **Depende de** Ou na lista relacionada dependentes, clique em **Novo** .
4. No formulário, preencha os campos.

Dependências do modelo da tarefa de ordens de serviço

Campo	Descrição
Sucessor	Selecione uma tarefa cuja data de início ou término seja determinada pela tarefa predecessora (ascendente).
Tipo de dependência	Selecione um relacionamento de dependência na lista suspensa. As opções disponíveis são: ○ Terminar para iniciar ○ Iniciar após início ○ Iniciar juntos
Usar tempo máximo de atraso	Marque a caixa de seleção para permitir o tempo máximo de atraso entre as tarefas.
Antecessor	Selecione uma tarefa que determine a hora de início ou término da tarefa sucessora (downstream).
Tempo máximo de atraso	Insira o atraso máximo ou o tempo de espera entre as tarefas. O tempo máximo de atraso é o atraso máximo permitido entre o início da predecessora e suas tarefas sucessoras.
Tempo mínimo de atraso	Insira o atraso mínimo ou o tempo de espera entre as tarefas. O tempo mínimo de atraso é o atraso mínimo permitido entre o início do predecessor e sua tarefa sucessora.

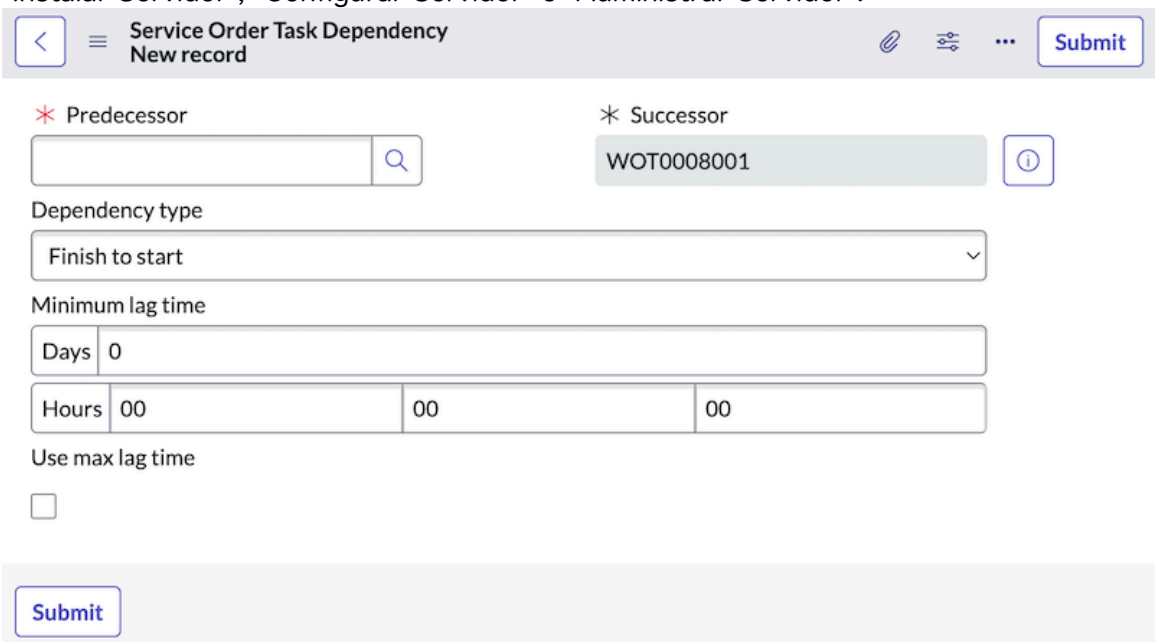
Tradução automática

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

Example: Instalação e configuração do servidor

Considere que você tem uma ordem de serviço para configurar um novo servidor. Há três tarefas de ordem de serviço envolvidas: "Instalar Servidor", "Configurar Servidor" e "Administrar Servidor".



- Instalar servidor (tarefa predecessora ou ascendente): Esta tarefa envolve a instalação física do hardware do servidor.
- Configurar servidor (tarefa sucessora ou downstream): Esta tarefa envolve a configuração do software do servidor após a conclusão da instalação.
- Administrar servidor (tarefa sucessora ou downstream): Esta tarefa envolve o monitoramento do servidor após a instalação e a configuração.

Para configurar dependências:

1. Abra a ordem de serviço.
2. Navegue até a lista relacionada à tarefa de ordem de serviço.
3. Selecione a tarefa "Configurar servidor".
4. Na lista relacionada "Depende de", clique em "Novo".
5. Escolha "Instalar servidor" como a tarefa predecessora (tarefa ascendente).
6. Na lista relacionada "Dependentes", clique em "Novo".
7. Selecione "Administrar servidor" como a tarefa sucessora (tarefa downstream).
8. Selecione o tipo de dependência.
9. (Opcional) Insira o tempo máximo ou mínimo de atraso.
10. Clique em "Enviar".

Com esta dependência de tarefas de ordem de serviço, o sistema requer que a tarefa "Instalar servidor" seja concluída antes que a tarefa "Configurar servidor" possa ser iniciada e inicie a tarefa "Administrar servidor" após a conclusão da configuração.

Tradução automática

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

Crie dependência de tarefa usando um modelo de ordem de serviço

Além de criar dependências de tarefa de ordem de serviço herdadas das ordens de serviço associadas, você também pode criar modelos de ordem de serviço que contenham dependências de tarefa.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_qualifier ou função de combinação de qualificador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Como as tarefas de ordem de serviço criadas a partir de ordens de serviço, as dependências herdadas do modelo impõem a ordem na qual um único agente ou vários agentes executam as tarefas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de produtos** > **Modelos** > **Modelo de ordem de serviço**.
2. Crie um novo modelo de ordem de serviço.
3. Crie as tarefas de ordem de serviço.
4. Abra uma das tarefas.
   - Se outras tarefas forem dependentes desta tarefa, ou seja, esta tarefa deve ser concluída antes que outras tarefas possam ser concluídas, clique em **Dependentes** > **Novo(a)** e selecione as tarefas dependentes.
   - Se esta tarefa depender de outras tarefas, ou seja, outras tarefas devem ser concluídas antes que esta tarefa possa ser concluída, clique em **Depende de** > **Novo(a)** e selecione as tarefas das quais esta tarefa depende.
5. Repita este processo para as tarefas restantes.
6. Depois de definir as dependências para todas as tarefas, clique em **Atualização** .

   Depois que as dependências da tarefa de ordem de serviço são definidas, você pode selecionar o modelo quando criando uma nova ordem de serviço e as tarefas, junto com as dependências definidas, serão herdadas pela ordem de serviço.

Crie dependência de tarefa avançada usando um modelo de ordem de serviço

Você pode criar modelos de ordem de serviço que contêm dependências de tarefa avançadas.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_qualifier ou função de combinação de qualificador

Plug-in necessário: Dependência de tarefa de serviço de campo (com.snc.fsm_task_dependency)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se uma ordem de serviço contiver várias tarefas, você poderá criar dependências avançadas que estabelecem um relacionamento entre as tarefas para determinar a ordem na qual as tarefas são executadas.

Você pode criar dependências entre tarefas do mesmo modelo de ordem de serviço.

Esta tabela explica os tipos de relacionamentos e dependências de tarefas avançadas que você pode criar.

Tradução automática

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

Dependência de tarefa avançada

Tipo de dependência	Descrição
Terminar para iniciar	Indica que a tarefa sucessora (downstream) deve ser iniciada após o término da tarefa predecessora (upstream).
Iniciar após início	Indica que a tarefa sucessora (downstream) deve ser iniciada após o início da tarefa predecessora (upstream).
Iniciar juntos	Indica que as tarefas sucessoras (downstream) e predecessoras (downstream) devem ser iniciadas juntas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de produtos** > **Modelos** > **Modelo de ordem de serviço**.
2. Crie um novo modelo de ordem de serviço.
3. Navegue de volta para a lista de modelos de ordem de serviço.
4. Selecione o modelo de ordem de serviço que você criou.
5. Em **Dependências do modelo de tarefa de ordem de serviço** preencha o formulário.

Dependências do modelo da tarefa de ordens de serviço

Campo	Descrição
Sucessor	Selecione uma tarefa cuja data de início ou término seja determinada pela tarefa predecessora (ascendente).
Tipo de dependência	Selecione um relacionamento de dependência na lista suspensa. As opções disponíveis são: ○ Terminar para iniciar ○ Iniciar após início ○ Iniciar juntos
Usar tempo máximo de atraso	Marque a caixa de seleção para permitir o tempo máximo de atraso entre as tarefas.
Antecessor	Selecione uma tarefa que determine a hora de início ou término da tarefa sucessora (downstream).
Tempo máximo de atraso	Insira o atraso máximo ou o tempo de espera entre as tarefas. O tempo máximo de atraso é o atraso máximo permitido entre o início da predecessora e suas tarefas sucessoras.
Tempo mínimo de atraso	Insira o atraso mínimo ou o tempo de espera entre as 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.

Campo	Descrição
	O tempo mínimo de atraso é o atraso mínimo permitido entre o início do predecessor e sua tarefa sucessora.
Modelo de pedido	Este campo exibe o modelo de ordem da ordem de serviço. Este campo não pode ser editado.

6. Repita este processo para as tarefas restantes.
7. Depois de definir as dependências para todas as tarefas, clique em **Enviar** .

Depois que as dependências da tarefa de ordem de serviço são definidas, você pode selecionar o modelo quando criando uma nova ordem de serviço e as tarefas, junto com as dependências definidas, serão herdadas pela ordem de serviço.

Criar tarefas de ordem de serviço em CSM Espaço do agente

Crie tarefas de ordem de serviço para rastrear o trabalho criado para uma ordem de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_qualifier e sn_customerservice_agent ou wm_qualifier e sn_customerservice.consumer_agent

Procedimento

1. Clique no ícone Lista ( )
2. Navegar até **Ordens de serviço** > **Criado por mim**
3. Selecione a ordem de serviço para a qual você deseja criar uma tarefa de ordem de serviço.
4. Siga um destes procedimentos:
   - Para criar uma tarefa de ordem de serviço usando um modelo de ordem de serviço, clique no ícone de pesquisa no **Modelo** e selecione o modelo para esta ordem de serviço.
   - Para criar uma tarefa de ordem de serviço manualmente, clique em **Novo** e preencha os campos obrigatórios.

   Para obter descrições dos campos, consulte Crie uma tarefa de ordem de serviço .
5. Clique em **Salvar**.

Tópicos relacionados

Qualificar tarefas de ordem de serviço em CSM Espaço do agente

Agendamento de ordem de serviço no CSM Espaço configurável

Qualificar tarefas de ordem de serviço em CSM Espaço do agente

Qualifique as tarefas de ordem de serviço associadas a uma ordem de serviço para expedi-las aos agentes que possam trabalhar na tarefa.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_qualifier e sn_customerservice_agent ou wm_qualifier e sn_customerservice.consumer_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. Clique no ícone Lista ()
2. Navegar até **Ordens de serviço** > **Aguardando qualificação**
3. Selecione a ordem de serviço que tem as tarefas de ordem de serviço que você deseja qualificar.
4. Para qualificar uma tarefa de ordem de serviço:
   a. Selecione a tarefa de ordem de serviço.
   b. Em **Grupo de expedição** , clique no ícone de pesquisa e selecione um grupo de expedição.
   c. Clique em **Salvar**.
   A tarefa de ordem de serviço é movida para **Expedição pendente** estado. Quando todas as tarefas de ordem de serviço relacionadas a uma ordem de serviço são qualificadas, a ordem de serviço é movida para **Qualificado** estado. Para obter mais informações sobre como qualificar tarefas de ordem de serviço, consulte Qualificar tarefas de ordem de serviço

Priorizar uma tarefa de ordem de serviço para Schedule Optimization

Adicione penalidades e valores a uma tarefa de ordem de serviço para definir a importância da tarefa.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_dispatcher

Um administrador deve Configure a política para permitir que os expedidores priorizem tarefas de ordem de serviço.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Penalidades e valores de otimização são usados somente para Schedule Optimization.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Ordem de serviço** > **Todas as tarefas de ordem de serviço**.
2. Selecione a tarefa de ordem de serviço que você deseja priorizar.
3. Selecione **Programação** guia.
4. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma lista de descrições de campos em uma tarefa de ordem de serviço, consulte Crie uma tarefa de ordem de serviço.
5. Selecione **Atualizar**.

Chegada e check-in no local

O processo de chegada e check-in no local garante confirmação precisa do local da tarefa e acompanhamento de tempo eficaz.

Finalidade do check-in

Local da tarefa e pré-requisitos

- Informa quando o agente chega ao local da tarefa.
- Conclusão dos pré-requisitos antes de iniciar o 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.

Validação de delimitação geográfica

- Verifica o local do agente no raio da cerca geográfica configurado.
- O status de check-in armazena os resultados, como cenários de sucesso, falha ou ignorados. A tabela a seguir descreve os resultados com base em diferentes cenários e validações de cerca geográfica quando um agente clica em **Check-in** botão. O status é armazenado no campo Status de check-in da tabela de tarefas de ordem de serviço. Para obter mais informações, consulte Crie uma tarefa de ordem de serviço.

Cenário e status de check-in

Cenário	Status de check-in
Validação da cerca geográfica bem-sucedida após clicar no botão de check-in no aplicativo para celular	Validação de cerca geográfica bem-sucedida
Falha na validação da cerca geográfica após clicar no botão de check-in no aplicativo para celular	Falha na validação da cerca geográfica
Check-in ignorado, falha na validação da cerca geográfica (o agente começa a trabalhar diretamente)	Check-in ignorado. Falha na validação da cerca geográfica
Check-in ignorado, validação da cerca geográfica bem-sucedida (o agente começa a trabalhar diretamente)	Check-in ignorado. Validação de cerca geográfica bem-sucedida
Falha na validação da cerca geográfica off-line (o agente clica no botão de check-in no aplicativo para celular)	Off-line. Falha na validação da cerca geográfica
Check-in ignorado, falha na validação da cerca geográfica (o agente está off-line e ignora para clicar no botão de check-in)	Off-line. Check-in ignorado, falha na validação da cerca geográfica
Check-in ignorado na plataforma	Plataforma. Validação da cerca geográfica ignorada

Tradução automática

Procedimento de check-in

Processo de delimitação geográfica

- Acionado quando o agente clica em **Check-in** botão.
- Captura latitude e longitude do local atual de um agente.
- Os resultados de "status de check-in" determinam o sucesso ou a falha da cerca geográfica.

Acompanhamento de tempo

- Captura o tempo gasto no local de trabalho e atividades relacionadas à tarefa antes de iniciar o trabalho
- Duração salva em "Duração real do buffer de chegada no local".

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

Visibilidade do botão Check-in

- Visível com base em **Check-in de chegada no local para agentes** propriedade.
- Não obrigatório; os agentes podem ignorar e iniciar o trabalho diretamente.

Example: Check-in e execução de tarefa durante off-line

1. Processo de check-in:

- Habilite a propriedade do sistema **Check-in de chegada no local para agentes** Para usar o processo de check-in.
- Abra o registro da tarefa de ordem de serviço.
- Clique em **Iniciar Viagem** e, em seguida, clique em **Check-in** quando acessado no local de trabalho.
- O estado da tarefa muda para **Chegada no local.**
- O sistema verifica a latitude/longitude atual do agente dentro do limite da cerca geográfica.

2. Modo offline:

- Se o usuário estiver dentro da cerca geográfica, mas no modo off-line, o sistema ignorará a verificação da cerca geográfica.
- Atualiza um sinalizador com o status: "Modo offline. Não foi possível validar a cerca geográfica" na tabela de tarefas de ordem de serviço.
- Captura carimbo de data/hora e atualiza o. **Chegada real no local** campo na tarefa de ordem de serviço.

3. Comece o trabalho:

- Ao chegar ao local de trabalho, clique em **Iniciar o trabalho** em **Links relacionados** .
- . **Início real do trabalho** o campo é atualizado automaticamente com a hora do sistema.
- O estado da tarefa muda para **Trabalho em andamento** .
- Geração automática do registro de horas de viagem da tarefa, armazenado em **Tempo trabalhado** lista relacionada.

Example: Trabalho de início direto durante off-line

Trabalho de início direto: Abra o registro da tarefa de ordem de serviço e clique diretamente 1 **Iniciar o trabalho** em **Links relacionados** ignorando **Check-in** ação.

Habilite a propriedade do sistema **Check-in de chegada no local para agentes** Para exibir o botão Check-in, embora você opte por ignorar o processo de check-in.

2. Modo offline:

- Se o usuário estiver dentro da cerca geográfica, mas no modo off-line, o sistema ignorará a verificação da cerca geográfica.
- Atualiza o status de check-in como "Modo off-line. Check-in ignorado e não foi possível validar a cerca geográfica" na tabela de tarefas de ordem de serviço.
- Captura carimbo de data/hora e atualiza o. **Chegada real no local** campo na tarefa de ordem de serviço. Aplicável quando a propriedade do sistema **Check-in de chegada no local para agentes** habilitado.

Tradução automática

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

3. Cálculo da duração da viagem: O. **Duração real da viagem** O campo é preenchido automaticamente com a diferença de tempo entre "Início real da viagem" e "Hora real de chegada no local", a menos que definido manualmente.

4. Geração automática do registro de tempo de viagem da tarefa, armazenado em **Tempo trabalhado** lista relacionada.

Gerenciar inventário em Gestão de serviços de campo

Obtenha as peças necessárias para concluir as tarefas.

Se um técnico de campo usar uma peça ou executar um serviço durante o trabalho, ele poderá inserir o trabalho no aplicativo de serviço de campo para celular. Produtos usados e serviços realizados podem ser faturados aos clientes com base na lista de preços ou direito aplicável. Os produtos usados podem ser deduzidos dos níveis de inventário na Gestão de inventário de serviço de campo.

Qualificadores, expedidores e agentes podem criar requisitos de peça e solicitações de origem. Os expedidores podem criar e gerenciar ordens de transferência, e os agentes também podem reservar, escolher e usar peças. Para obter as peças para concluir as tarefas, você também pode executar as seguintes ações:

- Transfira peças com base em regras de estoque.
- Acesse as peças que você tem em seu inventário
- Mova peças dos locais disponíveis para seu inventário

Tópicos relacionados

Configurar inventário e gestão de ativos

Requisitos de peça

Depois que todas as tarefas de ordem de serviço são qualificadas e o estado da ordem de serviço primária muda automaticamente para **Qualificado** , você pode solicitar mais informações do qualificador, se necessário, e obter todas as peças necessárias para as tarefas.

Se uma ordem de serviço foi criada a partir de um modelo de ordem de serviço , os requisitos de peça são adicionados automaticamente à tarefa de ordem de serviço.

Os exemplos incluídos neste tópico ilustram o uso de requisitos de peça com ordens de serviço; no entanto, os requisitos de peça podem ser usados com qualquer Aplicação Gestão de serviços .

Para criar requisitos de peça e peças de origem, habilite **Os requisitos de peça são necessários para os agentes** Opção de configuração na tela Configuração do serviço de campo.

Para reservar automaticamente as peças necessárias no depósito do agente, habilite **Reserve peças no depósito do agente** opção de configuração no Serviço de campo Tela de configuração.

Nota:
As peças necessárias devem estar disponíveis no depósito pessoal do agente ou no depósito do grupo para reservá-las para uma tarefa de ordem de serviço.

Criar requisito de peça

Crie um requisito de peça para uma tarefa de ordem de serviço.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin, wm_agent, wm_dispatcher, wm_qualifier ou função de combinação de qualificador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar um requisito de peça para solicitar uma peça com ou sem o contexto da tarefa de ordem de serviço.

Procedimento

1. Acesse uma lista de ordens de serviço.
   - Se você tiver a função wm_admin, navegue até **Serviços de Campo** > **Ordem de serviço** > **Todos as ordens de serviço**.
   - Se você tiver a função wm_agent, navegue até **Serviços de Campo** > **Agente** > **Atribuição a mim**.
   - Se você tiver a função wm_dispatcher, navegue até **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Fila de Expedição** > **.**
   - Se você tiver a função wm_qualifier, navegue até **Serviços de Campo** > **Ordem de serviço** > **Aguardando qualificação** > **..**
2. Abra uma ordem de serviço.
3. Abra uma tarefa de ordem de serviço que está no **Aguardando qualificação** , **Qualificado** , **Atribuído** ou **Trabalho em andamento** estado.
4. Siga um destes procedimentos.

Opção	Descrição
Clique em Origem .	Todas as tarefas e requisitos de peça estão listados à esquerda. Aponte para qualquer ícone de requisito de tarefa ou peça para obter mais informações. Clique com o botão direito do mouse em uma tarefa de ordem de serviço e selecione **Criar requisito de peça** . Este método será útil se você estiver fornecendo várias peças para uma tarefa de ordem de serviço.
Em Requisitos de peça lista relacionada, clique em Novo .	Este método será útil se você estiver fornecendo uma única peça para uma tarefa de ordem de serviço.

5. Preencha os campos, se for o caso.

Campos de formulário de requisito de peça

Campo	Descrição
Número	Número gerado automaticamente para o requisito de peça.
Tarefa de ordem de serviço	Número atribuído à tarefa de ordem de serviço.
Modelo	Descrição da peça modelo necessário para concluir a tarefa de ordem de serviço.
Necessário por data	Data em que todas as peças devem ser entregues. A data é preenchida automaticamente com base na hora de início da viagem esperada da tarefa. Se necessário, altere a data manualmente.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Quantidade necessária	Quantidade total necessária para concluir o requisito de peça. Este campo se torna somente leitura quando o número completo de peças necessárias é fornecido.
Quantidade reservada	Quantidade total que foi originado já.
Originados	Indicador para se a quantidade necessária para este requisito de peça foi reservada e a transferência solicitada de um depósito para outro.
Entregue	Indicador para se as linhas da ordem de transferência sob este requisito de peça foram entregues ou não.
Descrição resumida	Conteúdo do **Descrição resumida** campo da ordem de serviço primária. Se a ordem de serviço foi criada a partir de um incidente, problema ou solicitação de mudança, a descrição resumida do requisito de peça será herdada desse registro. Se a ordem de serviço foi criada automaticamente a partir de um , a descrição resumida é do modelo de modelo. Este campo não está visível por padrão.

6. Clique em **Enviar**.
   Se a peça estiver fora de estoque, uma mensagem será exibida na parte superior do formulário nomeando a peça.
7. Se alguém que não seja o qualificador fornecer o requisito de peça, criar linhas de ordem de transferência mova a peça de um depósito para um agente e clique em **Qualificado** .

Nota:
Os números de registro de requisito de peça começam com um **SOPR** O prefixo e os registros são armazenados na tabela [sm_part_requirement] na aplicação Gestão de ordem de serviço. Os requisitos de peça criados em versões anteriores começam com um **WOPR** prefixo.

Copie um requisito de peça

Copie um requisito de peça para criar rapidamente outro requisito de peça semelhante.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_agent, wm_qualifier, wm_dispatcher, wm_admin ou função de combinação de qualificador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Ordem de serviço** > **Todos as ordens de serviço**.
2. Abra uma ordem de serviço.
3. Abra uma tarefa de ordem de serviço que não esteja em **Encerrado** ou **Cancelado** estado.
4. Clique em **Origem** .
5. Na lista Ordem de serviço de origem, clique com o botão direito do mouse em um número de peça de ordem de serviço e selecione **Copiar requisito de peça** .

   Esta ação copia as informações de requisito de peça para a área de transferência.
6. Na lista Ordem de serviço de origem, clique com o botão direito do mouse em um número de tarefa de ordem de serviço e selecione **Colar requisito de peça** .

Exclua um requisito de peça

Exclua um requisito de peça de uma tarefa de ordem de serviço.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_qualifier ou função de combinação de qualificador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Ordem de serviço** > **Todos as ordens de serviço**.
2. Abra uma ordem de serviço.
3. Abra uma tarefa de ordem de serviço que não esteja em **Encerrado** ou **Cancelado** estado.
4. Clique em **Origem** .

   A lista de ordem de serviço de origem é exibida, mostrando os registros de requisito de peça em uma estrutura em árvore.
5. Clique com o botão direito do mouse em um número de requisito de peça e selecione **Excluir requisito de peça** no menu de contexto.

   O sistema exclui o requisito de peça sem exibir uma mensagem de confirmação.

Peças de origem

Fornecer uma peça é o processo de reservar e obter um ativo descrito em um registro de requisito de peça, seja encomendando-o de um fornecedor ou transferindo-o de um depósito para outro.

Os usuários que podem criar ordens de serviço podem criar requisitos de peça usando modelos de ordem de serviço ou usando manualmente os procedimentos nesta página. Qualificadores e expedidores, incluindo usuários com funções de combinação, podem criar e fornecer um requisito de peça.

- Um qualificador determina se as peças são necessárias para executar tarefas de ordem de serviço.
- Um expedidor fornece os requisitos de peça e cria linhas de ordem de transferência.
- Um expedidor ou agente move as peças pelo processo de transferência.
- Um agente aceita a entrega das peças e registra o uso da peça.

Os requisitos de peça devem ser associados a uma tarefa de ordem de serviço. Depois que as peças são identificadas, um ordem de transferência é criado para mover as peças do depósito onde eles estão localizados em um depósito diferente ou diretamente para um agente. Os agentes podem ser selecionados com base nas habilidades e na disponibilidade de peças em seus depósitos pessoais. Uma tarefa de ordem de serviço pode ter vários requisitos de peça e vários pedidos de transferência.

- Em uma tarefa de ordem de serviço, vários requisitos de peça podem exigir itens diferentes que podem ser encontrados em um depósito. Um pedido de transferência pode atender aos requisitos de peça. A ordem de transferência terá várias linhas de ordem de transferência, cada uma especificando um item diferente com base nos requisitos de peça.
- Quando um depósito tem todos os itens necessários, uma única linha de pedido de transferência pode atender ao pedido ao mover ativos consumíveis. Uma ou mais linhas de ordem de transferência podem precisar ser criadas ao mover ativos não consumíveis. (Para obter mais informações sobre ativos consumíveis e não consumíveis, consulte Asset and CI management .)
- Se um único depósito não contiver todos os itens necessários para o requisito de peça, crie uma linha de pedido de transferência adicional para um depósito diferente. Como 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.

nova linha de ordem de transferência especifica um depósito diferente, uma ordem de transferência separada é criada automaticamente. Um requisito de peça é então atendido por dois pedidos de transferência separados para dois depósitos diferentes.

Quando um técnico/agente está trabalhando em uma tarefa e requer uma peça, ele deve ser capaz de usar a peça de um depósito de estoque pessoal, quando disponível, sem passar pelo processo de fornecimento.

Com o fornecimento simplificado de peças, sempre que uma tarefa é atribuída a um agente, as solicitações de peças são obtidas automaticamente do depósito preferencial sem passar pelo processo de fornecimento. Se alguma peça não estiver disponível no depósito preferencial, os agentes poderão obter manualmente os grupos de atribuição ou depósitos.

Fornecimento simplificado de peças

Com o fornecimento simplificado de peças, um agente pode criar um requisito de peça e usar uma peça de seu depósito pessoal sem passar pelo processo de fornecimento. Isso é útil para agentes que já estão trabalhando em tarefas e têm acesso às peças necessárias. Para usar o fornecimento simplificado de peças, clique em **Usar Ativo** Botão na lista relacionada Usos do ativo no formulário Tarefa de ordem de serviço.

Tópicos relacionados

Exibir o uso do ativo

Origem de uma peça e atribua um agente

A opção de fornecimento de ordem de serviço é útil quando você deseja atribuir uma tarefa de ordem de serviço a agentes que já têm as peças necessárias em seu depósito ou a um agente específico que precisa que você obtenha as peças para eles.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_agent, wm_qualifier, wm_dispatcher, wm_admin ou função de combinação de qualificador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A opção de fornecimento mostra a lista completa de tarefas e requisitos de peça a serem obtidos para uma ordem de serviço ou tarefa. Para cada tarefa, os agentes e depósitos que têm as peças necessárias são listados. Além disso, as habilidades e as peças necessárias para cada tarefa são exibidas. Selecione um agente para ver se ele tem as habilidades e as peças necessárias para a tarefa. Os intervalos de tempo durante os quais o agente está disponível na janela de ordem de serviço são mostrados para ajudá-lo a programar o trabalho da tarefa com eficiência.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Ordem de serviço** > **Todos as ordens de serviço**.
2. Abra uma ordem de serviço.
3. Abra uma tarefa de ordem de serviço que não esteja em **Encerrado** ou **Cancelado** estado.
4. Clique em **Origem** .
5. Na lista Ordem de serviço de origem, clique em uma tarefa de ordem de serviço.

   . **Agente** campo em **Informações do agente** é preenchido automaticamente com base nas informações fornecidas na tarefa de ordem de serviço.

6. Para especificar um agente diferente, clique no ícone Pesquisar usando lista ( ).

Tradução automática

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

Somente os agentes que atendem aos critérios na tarefa de ordem de serviço estão disponíveis para seleção. O sistema preenche o. **Habilidades** e. **Peças** campos automaticamente, com base no agente especificado. Se um ícone Não disponível ( ) aparece ao lado de uma peça, o agente especificado não tem a peça ou não tem unidades suficientes da peça para concluir a tarefa.

7. Aponte para o ícone para obter informações sobre quantas unidades da peça são necessárias e quantas unidades o agente tem no depósito.
8. Para filtrar agentes e reservar peças, clique na seta ao lado de **Informações do agente** para expandir a seção.
   - Selecione as opções de habilidades e peças para filtrar os agentes.
   - Selecione **Reserve peças no depósito do agente** reservar peças localizadas no depósito do agente especificado. Automaticamente as peças já presentes são originadas.
9. Em **Data** selecione a data em que o trabalho deve ocorrer.

   Se o agente estiver disponível na data especificada, o. **Atribuir** o botão aparece em **Programação** campo.
10. Se necessário, você pode atualizar o. **Início programado** e. **Término programado** campos no **Informações da tarefa** seção.
    - Se você mudar **Início programado** e. **Término programado** campos no **Requisitos de peça** na parte superior da tela, os campos correspondentes em **Informações da tarefa** também são alterados. Se você fizer mudanças nos campos do **Informações da tarefa** , os campos correspondentes na seção Requisitos de peça não são alterados.
    - Quaisquer edições no **Duração estimada da viagem** , **Duração estimada do trabalho** ou **Hora de início programada** Os campos no formulário Tarefa aparecem automaticamente em **Informações da tarefa** .
11. Clique em **Atribuir** .
12. Para reverter suas mudanças nas Informações do agente, clique em **Atualizar** .

    Você não pode usar **Atualizar** depois de salvar o registro.
13. Clique em **Salvar**.

    O agente não será atribuído até que você salve o registro.
14. Forneça todas as peças que o agente especificado ainda não reservou.
    No painel esquerdo, selecione uma peça na lista de requisitos de peça na tarefa.
15. Clique em **Peça de origem** e concluir a ordem de transferência.

Peças de origem para tarefas de ordem de serviço

Adquira peças de seus depósitos preferenciais ou grupos de atribuição para garantir que as tarefas de ordem de serviço sejam concluídas imediatamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_agent, wm_qualifier, wm_dispatcher, wm_admin ou função de combinação de qualificador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 fornecer peças para a tarefa de ordem de serviço manualmente ou automaticamente.

- Processo automático: Se a tarefa for atribuída a um agente que tem as peças necessárias no depósito preferencial, as solicitações de peça serão fornecidas automaticamente sem qualquer intervenção manual.
- Processo manual: Caso alguma peça necessária não esteja disponível no depósito preferencial, como agente, você pode obtê-la manualmente de grupos de atribuição ou outros depósitos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Ordem de serviço** > **Todas as tarefas de ordens de serviço**.
2. Abra uma tarefa de ordem de serviço.

   Nota:
   Abra uma tarefa de ordem de serviço que está em **Atribuído** estado. Quando uma tarefa é atribuída a um agente, as solicitações de peça são obtidas automaticamente do depósito preferencial se ele tiver as peças. Se alguma peça não estiver disponível no depósito preferencial, os agentes poderão obter manualmente os grupos de atribuição ou depósitos.

3. Em **Requisitos de peça** , você pode exibir uma lista de peças necessárias para a tarefa.
4. Para obter peças manualmente, faça o seguinte:

   a. Selecione o requisito de peça e selecione as peças que você deseja obter manualmente.
   A página de requisito de peça exibe todos os detalhes relevantes.

   b. Selecione **Peça de origem** .

   c. Selecione a opção apropriada com base nos critérios de fornecimento desejados.

   d. Selecione **Enviar**.

5. Selecione **Peça de origem** e concluir a ordem de transferência.
   A linha da ordem de transferência é criada.

O que Fazer Depois

Concluir os pedidos de transferência: Se o agente adquirir peças de outros depósitos ou grupos de atribuição, uma linha de pedido de transferência será criada automaticamente. Você pode concluir a ordem de transferência, garantindo que as peças sejam movidas para o local designado.

Escolha um ativo

Os agentes podem exibir uma lista consolidada, agrupada por depósito, de todos os seus ativos que estão aguardando serem retirados.

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 retirar fisicamente os ativos e registrá-los como entregues. A lista contém linhas de ordem de transferência na fase Recebida ou Em trânsito com uma tarefa de ordem de serviço que atende aos seguintes critérios:

- Atribuído ao agente
- No estado Aceito ou Trabalho em andamento

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Selecionar/Redistribuir** > **Minha Lista de Seleção**.

   . **Linhas da ordem de transferência** a lista é exibida em **Lista de seleção** exibir.

2. **Opcional:** Clique no texto em qualquer coluna para obter mais informações sobre a ordem de transferência, a linha da ordem de transferência ou o ativo.
3. Depois de coletar fisicamente os itens, marque uma caixa de seleção ao lado da coluna Ordem de transferência e vá para **Ações** lista de seleção e selecione **Entregar** .

Como gerenciar ordens de transferência

Use um pedido de transferência para mover as peças necessárias entre os depósitos da empresa ou para um local onde um agente possa recebê-las.

A ordem de transferência define as datas de entrega, os depósitos envolvidos na transferência e o status geral do pedido. Uma ordem de transferência contém uma ou mais linhas de ordem de transferência que permitem a transferência de várias peças ou ativos em uma ordem de transferência. Uma linha de ordem de transferência descreve a peça, a quantidade necessária e o status da peça no processo de transferência.

O sistema cria uma ordem de transferência automaticamente quando você cria uma linha de ordem de transferência. Você pode adicionar linhas de ordem de transferência adicionais a uma ordem de transferência, desde que a ordem de transferência esteja em **Rascunho** fase. Quando qualquer uma das linhas da ordem de transferência avança para a próxima fase, a fase da ordem de transferência também avança e não pode mais aceitar linhas de ordem de transferência adicionais.

Modelos consumíveis e não consumíveis

O processo de transferência é um pouco diferente para consumíveis do que para não consumíveis.

Ativos consumíveis, como teclados de computador, não são rastreados individualmente em pedidos de transferência. Ativos não consumíveis, como roteadores de rede, são itens de configuração que são rastreados individualmente em ordens de transferência.

Modelos de consumíveis

Se o modelo que está sendo transferido for um consumível, o sistema poderá solicitar todos os itens de uma vez se você especificar um **Quantidade solicitada** em uma única linha de ordem de transferência. Depois que a quantidade é especificada, o sistema determina se o depósito selecionado tem quantidade suficiente para atender ao requisito de peça. Se o depósito não puder preencher todo o requisito de peça, o sistema insere a quantidade disponível no depósito automaticamente. Por exemplo, se o requisito for para 25 teclados e o depósito selecionado contiver apenas 10, a quantidade disponível de 10 será adicionada. O usuário deve criar outra linha de ordem de transferência manualmente para solicitar os 15 teclados restantes de outro depósito.

Modelos não consumíveis

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 modelo que está sendo transferido for um ativo não consumível, crie uma linha de ordem de transferência por ativo. O sistema cria tantas linhas de ordem de transferência quanto a quantidade necessária. Esta abordagem é usada para que cada item de configuração possa mudar seu status e local de depósito de forma independente. Por exemplo, se o requisito de peça especificar duas impressoras fotográficas Canon i600 e as impressoras forem gerenciadas como itens de configuração, o sistema gerará duas linhas de pedidos de transferência - uma por item de configuração. Depois que o agente recebe a peça (o estado do item muda para **Em estoque** e o subestado muda para **Reservado**) e o usa, o ativo é listado como **Em uso** pelo solicitante que originou a ordem de serviço.

Crie uma ordem de transferência

Crie um pedido de transferência que mova as peças ou ativos necessários para o depósito ou local do agente correto.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_agent, wm_qualifier, wm_dispatcher, wm_admin ou função de combinação de qualificador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Ordem de serviço** > **Todos as ordens de serviço**.
2. Abra uma ordem de serviço.
3. Abra uma tarefa de ordem de serviço.
4. Em **Requisitos de peça** lista relacionada, clique em a. **Número** .
5. Clique em **Peça de origem** .
   O sistema conclui o. **Modelo** campo automaticamente com informações do requisito de peça. Você pode selecionar um modelo diferente, mas ele deve ser um substituto para o modelo solicitado. Se você clicar no ícone de pesquisa de referência (ao lado de **Modelo** somente o modelo selecionado e todos os modelos substitutos que estão em estoque são listados.
6. Selecione um **Do depósito** .
   - Somente depósitos que têm o modelo especificado são incluídos na lista. Se nenhum depósito estiver listado, a peça será considerada fora de estoque.
   - . **Do depósito** o campo será preenchido automaticamente com um local de depósito padrão, somente se a peça estiver disponível no depósito pessoal do agente ou no depósito do grupo de atribuição. Você pode especificar um local de depósito diferente, se necessário.
7. Selecione um **Para o depósito** .
   - . **Para o depósito** o campo é preenchido automaticamente com um local de depósito padrão. Você pode especificar um local de depósito diferente, se necessário.
   - Para entregar os itens a um agente diretamente e ignorar **Recebido** , selecione um depósito pessoal como o destino. Se nenhum agente estiver atribuído à tarefa de ordem de serviço, a linha de ordem de transferência aguardará no **Recebido** fase até que um agente seja atribuído.
   - Para usar uma peça sem transferi-la, selecione o mesmo depósito não pessoal para o depósito de origem e de destino. Esta ação move a ordem de transferência diretamente para **Recebido** e define o estado e o subestado do ativo como **Em estoque - Transferência pendente** .

Tradução automática

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

Nota:
Ocorre um erro se o mesmo depósito pessoal for selecionado para o depósito de origem e de destino. Nesse caso, a linha da ordem de transferência será movida automaticamente para **Entregue** fase mesmo se nenhum agente estiver atribuído à tarefa de ordem de serviço.

8. Especifique **Quantidade solicitada** .

   Se o primeiro depósito selecionado não contiver quantidade suficiente, repita as etapas 2-5 a 4 até que toda a quantidade necessária seja solicitada. Ao solicitar nos depósitos, o número no **Quantidade reservada** o campo é atualizado automaticamente. Quando os números em **Quantidade reservada** e. **Quantidade solicitada** Os campos no formulário Requisito de peça correspondem, o sistema seleciona **Originado** caixa de seleção. Depois que uma linha de ordem de transferência é solicitada do requisito de peça, você não pode mudar o requisito de peça.

9. Selecione um **Método de entrega** .

   Qualificadores, expedidores, agentes e usuários com funções combinadas podem especificar um método de entrega para peças enquanto uma ordem de transferência estiver em **Rascunho** fase. As opções de entrega possíveis são:

   - **Padrão**
   - **Durante a noite**
   - **Transportadora**
   - **Seleção do agente**

10. Clique em **Enviar**.

Mova um ativo pelo processo de transferência

Use tarefas de linha de ordem de transferência para mover ativos pelo processo de transferência ou entrega.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent, wm_qualifier, wm_dispatcher, wm_admin ou função de combinação de qualificador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Tarefas de linha de ordem de transferência são criadas para mover linhas de ordem de transferência de uma fase para outra. Inicialmente, uma linha de ordem de transferência tem uma tarefa de linha de ordem de transferência para concluir a execução. Quando você atende a um requisito de ativo e fecha a tarefa, o sistema cria automaticamente duas tarefas de linha de ordem de transferência: Uma para preparar a remessa e outra para entregar o ativo.

Fechar uma linha de ordem de transferência conclui a tarefa, move a tarefa de linha de ordem de transferência para a próxima fase e cria a próxima tarefa no processo até que você feche todas as tarefas necessárias para concluir a linha de ordem de transferência. Para obter mais informações sobre as fases de transferência, consulte Transfer order flow .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Fornecimento** > **Pedidos de transferência de Origem**.
2. Selecione uma ordem de transferência para transferir o ativo.
3. Em **Linha do pedido de transferência** lista relacionada, selecione uma linha de ordem de transferência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Em **Tarefas de linha do pedido de transferência** lista relacionada, selecione uma tarefa de linha de ordem de transferência que esteja pronta para execução.
   As tarefas qualificadas têm o texto de descrição resumida "Pronto para execução" e o estado Aberto.
5. Clique em **Fechar tarefa** para concluir a execução e iniciar o processo de transferência de ativos.
   A tarefa de linha da ordem de transferência que estava pronta para execução passa para o estado Encerrado concluído.

   O sistema cria automaticamente duas novas tarefas de linha de ordem de transferência:
   - O texto de descrição resumida da tarefa de linha da ordem de transferência para preparar para envio é "Preparar para envio" e o estado é Aberto.
   - O texto de descrição resumida da tarefa de linha de ordem de transferência para entrega é "Receber" e o estado é Aberto.
6. Entregar ou preparar para o envio.

Mesclar ordens de transferência

Depois de enviar uma nova ordem de transferência, o sistema examina todas as ordens de transferência existentes anexadas à tarefa de ordem de serviço atual para determinar se a nova ordem de transferência pode ser mesclada com qualquer uma das ordens existentes.

O sistema usa estes critérios para mesclar ordens de transferência:

- Criado a partir de Gestão de serviços de campo aplicação. (Configure o registro da ordem de transferência para adicionar **Tipo** .)
- Em **Rascunho** fase.
- Igual **Do depósito** .
- Igual **Depósito de destino** .

Se uma ordem de transferência existente corresponder a esses critérios, a nova linha de ordem de transferência será colocada na ordem de transferência existente. Se nenhuma ordem de transferência existente corresponder a esses critérios, uma nova ordem de transferência será criada e a linha da ordem de transferência será adicionada. É uma prática recomendada exibir a ordem de transferência e garantir que todas as informações estejam corretas. Por exemplo, verifique se **Entrega por data** no pedido de transferência é apropriado para **Obrigatório por data** no requisito de peça. Ordens de transferência criadas no Gestão de serviços de campo A aplicação não é mesclada ou combinada com ordens de transferência criadas a partir de qualquer outra aplicação, como Compras.

Quando todas as linhas de pedido de transferência sob um requisito de peça são entregues ao depósito pessoal do agente atribuído, o requisito de peça é marcado **Entregue** . Quando os ativos consumíveis e não consumíveis são entregues, o sistema muda seus **Estado** . **Em estoque** e o deles **Subestado** . **Reservado** (em Gestão de ativos).

Revise uma tarefa

Como revisor, revise os detalhes de uma tarefa de ordem de serviço. Se os detalhes forem suficientes, você poderá fechar a tarefa. Se forem necessárias mais informações, envie a tarefa de volta ao agente para que ele possa adicionar os detalhes solicitados.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_quality_agent

Certifique-se de que Gestão de qualidade de serviços de campo o plug-in está ativo. Para obter mais informações, consulte Ativar Gestão de qualidade de serviços de campo.

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um agente fecha uma tarefa, a tarefa será enviada para você para revisão. Você pode fechar a tarefa se os detalhes forem suficientes ou enviar a tarefa de volta para o agente que solicita mais detalhes.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Revisando** > **Revisões de qualidade**.
2. Selecione uma tarefa de ordem de serviço.
3. Escolha uma das seguintes opções:
   - Se os detalhes da tarefa forem suficientes, selecione **Fechar tarefa** .
   - Se forem necessárias mais informações, adicione quais informações são necessárias do agente em **Anotações de trabalho** campo. Em seguida, selecione **Enviar de volta ao agente** .

Resultado

Se os detalhes da tarefa forem suficientes, a tarefa será encerrada.

Se mais informações forem necessárias, a tarefa será enviada de volta para o agente e o subestado será definido como Precisa de informações. O agente receberá uma notificação de que a tarefa de ordem de serviço selecionada precisa de mais informações. Em Mobile Agent®, o agente pode atualizar a tarefa de ordem de serviço com os detalhes solicitados e enviar a tarefa de volta para o revisor. Para obter mais informações, consulte Responder a uma tarefa revisada.

Usando tipos de taxa e tabelas de valores de mão de obra

Use tipos de taxa e tabelas de valores de mão de obra para definir diferentes taxas de custo para diferentes atividades registradas por agentes de serviço de campo.

Tipos de taxa

Quando vários tipos de taxa estão habilitados para a Gestão de serviços de campo, os agentes podem selecionar tipos de taxa ativos ao criar entradas de tempo trabalhado. Tipos de taxa ativos podem ser selecionados em **Tipo de tarifa** campo em:

- Registros de tempo trabalhado
- Registros de horas
- Tabelas de valores de mão de obra
- Portal do trabalhador

. **Padrão** o tipo de taxa é o valor padrão para **Tipo de tarifa** campo.

O recurso de registro de tempo fornece os seguintes tipos de taxa:

- Hora extra faturável do FSM
- FSM faturável

Os administradores do sistema podem criar tipos de taxa adicionais navegando até **Planilhas de horas** > **Administração** > **Tipos de Taxa** e clicando **Novo** .

Tabelas de valores de mão de obra

O recurso de registro de tempo fornece as seguintes tabelas de valores de mão de obra:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 de tarefa da tabela de valores do FSM (faturável)
- OT de trabalho de tarefa da tabela de valores do FSM (faturável)
- Tabela de valores do FSM (padrão)

Os administradores do sistema podem criar tabelas de valores de mão de obra adicionais usando tipos de taxa. Navegar até **Custo** > **Custos** > **Tabelas de valores de mão de obra** e clique em **Novo** .

Habilitar vários tipos de taxa

Para habilitar vários tipos de taxa para a Gestão de serviços de campo:

1. Navegar até **Planilhas de horas** > **Administração** > **Políticas de planilha de horas**.
2. Clique na política de planilha de horas desejada. Por padrão, o sistema usa o. **Política de planilha de horas padrão** .
3. Habilite o. **Permitir vários tipos de taxa** campo.
4. Selecione um **Tipo de taxa padrão** . O valor padrão deste campo é **Padrão** tipo de taxa.
5. Habilite o. **Criar registro de horas automaticamente na atualização da tarefa planejada** campo.
6. Habilite o. **Preenchimento automático do registro de horas com entradas de tempo trabalhado** campo.
7. Clique em **Atualizar**.

Atribua um artigo de conhecimento a uma ordem de serviço ou tarefa de ordem de serviço

Adicione informações adicionais para concluir tarefas.

Antes de Iniciar
Para habilitar a pesquisa e anexar artigos no formulário, o administrador do sistema deve fazer o seguinte:

- Configure os formulários de ordem de serviço e tarefa de ordem de serviço para exibir o. **Resultados da pesquisa relacionada** nos formulários.
- Em *glide.knowman.attach.fields*propriedade, adicionar `work_notes` para **Valor** campo. Isso permite a anexação de artigos às anotações de trabalho.

Função necessária: wm_initiator, wm_qualifier, wm_agent, wm_manager ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Ao inserir uma descrição resumida para uma ordem de serviço ou tarefa de ordem de serviço, uma lista de artigos de conhecimento relevantes é exibida e você pode associar à ordem de serviço ou tarefa de ordem de serviço.

Procedimento

1. Navegue até uma ordem de serviço ou um formulário de tarefa de ordem de serviço.
2. Clique em **Resultados da pesquisa relacionada** .
   Uma lista de artigos que correspondem ao texto inserido em **Descrição resumida** são exibidos.
3. Para visualizar, clique no artigo.
4. Para anexar um artigo,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 anexar o artigo que você está visualizando, clique em **Anexar à ordem de serviço** .
- Para anexar um artigo sem visualizá-lo, clique em **Anexar** ao lado dele na lista de artigos sugeridos.

5. Clique em **Atualizar**.

Resultado

Os artigos são adicionados e aparecem em **Artigos anexados** guia.

Tópicos relacionados

Propriedades de conhecimento

Revise e aprove planilhas de horas

Os gerentes podem revisar registros de horas e planilhas de horas dos agentes em seus grupos de atribuição.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Gerente** > **Planilhas de horas – Aprovação pendente**.
2. Selecione uma planilha de horas.
3. Se necessário, revise os registros de horas associados a esta planilha de horas no **Registros de horas** lista relacionada.
4. Clique em uma das seguintes opções.
   Se tabelas de valores forem aplicáveis ao tempo trabalhado, as linhas de despesa serão geradas como parte das planilhas de horas. Usuários com a função financial_mgmt_user podem exibir essas linhas de despesa.

Atribuir locais de serviço ad-hoc

O recurso Serviço de campo com locais de serviço permite adicionar e verificar locais de serviço sob demanda.

O serviço de campo com locais de serviço simplifica o processo de adicionar locais em uma ordem de serviço ou tarefa de ordem de serviço. Ele permite que os administradores adicionem locais sob demanda que não estão incluídos nos locais predefinidos fornecidos. Os administradores devem definir uma das seguintes opções de configuração de validação como padrão para criar locais de serviço ad hoc:

- Usando o mapa: Capacidade de adicionar um local usando a interface do Google Map.
- Sem mapa: Capacidade de adicionar detalhes de local sem um mapa e validá-los usando `ServiceLocationAddressValidationExtPoint` API.
- Não há validação: Os detalhes do local inseridos não serão validados.

Para obter mais informações, consulte Defina a opção de validação padrão para locais de serviço .

Tópicos relacionados

Configurando Serviço de campo Com Locais de serviço

Ativar o serviço de campo com o suporte de locais de serviço

Mapeando um local de serviço para um local 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.

Defina a opção de validação padrão para locais de serviço

Adicione a funcionalidade Locais de serviço a um item do catálogo de ordem de serviço no Portal de atendimento ao cliente

Defina o limite máximo de locais de serviço adicionados por dia

Defina o local padrão em um mapa

Definir locais ad-hoc em ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço

Definir locais ad-hoc em ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço

O recurso Serviço de campo com locais de serviço adiciona opções para fornecer um local ad-hoc ao criar uma ordem de serviço ou tarefa de ordem de serviço em ServiceNow AI Platform, Espaço do agente Ou Portal de atendimento ao cliente.

Se você não quiser usar o local preenchido automaticamente no **Local** ao criar uma ordem de serviço ou tarefa de ordem de serviço, você pode adicionar um local ad-hoc. A opção de validação padrão para locais de serviço determina se você pode usar o mapa do Google (usando mapa) ou inserir o endereço manualmente (sem mapa ou sem validação). Para obter mais informações, consulte Defina a opção de validação padrão para locais de serviço .

Métodos para adicionar local ad-hoc na ordem de serviço ou tarefa de ordem de serviço

Método	Ação
Google Map	As informações de endereço são inseridas no campo de texto ou arrastando e soltando o marcador. Os campos são preenchidos automaticamente com base no endereço inserido no campo de pesquisa em um mapa. A chave de API do Google Maps ou o ID do cliente deve ser definido para usar a API do Google Maps for Business. Para obter mais informações, consulte Configure a API do Google Maps .
Google Map	As informações de endereço são inseridas nos campos obrigatórios. . **Latitude** e. **Longitude** Os campos ficam esmaecidos e não podem ser editados quando a opção de validação padrão foi definida como Sem mapa. **Nota:** Se a opção de validação do local de serviço padrão tiver sido definida como Sem mapa, o endereço será validado usando `ServiceLocationAddressValidationExtPoint` . Se a opção tiver sido definida como Sem validação, o endereço não será validado.

Tradução automática

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

Supervisionar cronogramas do agente, gerenciar recursos, otimizar a cobertura do território e lidar com tarefas e atribuições da equipe para garantir uma cobertura eficiente e eficaz.

Visão geral do

Gerenciar sua força de trabalho pode incluir uma ou mais das seguintes atividades.

- (Opcional) Gerenciar territórios e agentes no console de Planejamento de território

  O mapa de território no Console de planejamento de território fornece uma representação visual de um território para que você possa ver facilmente a localização dos agentes e equipes atribuídos ao território e também atribuir as tarefas de ordem de serviço.

- Disponibilidade do agente e calendários

  Entender os horários em que os agentes de serviço de campo estão disponíveis é uma parte fundamental para programar e atribuir ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço com eficácia.

- Gerenciamento de habilidades, cronogramas e tarefas do agente em Serviço de campo Gestão de agentes

  Serviço de campo os gerentes podem ver rapidamente os membros da equipe que gerenciam e as habilidades atribuídas aos membros da equipe. Atualmente, eles também podem abrir tarefas de ordem de serviço, bem como tarefas de ordem de serviço encerradas recentemente. Serviço de campo Os gerentes também podem gerenciar as planilhas de horas relacionadas aos agentes de serviço de campo que estão em sua equipe.

- (Opcional) Capacidade

  Serviço de campo Os gerentes podem ver a capacidade dos recursos, que inclui agentes de serviço de campo e equipamentos, que gerenciam.

- (Opcional) Usando Serviço de campo Operações da equipe

  Alguns Serviço de campo As tarefas exigem que uma equipe conclua o trabalho, é aí que as operações da equipe de serviço de campo entram em ação.

- (Opcional) Otimização da força de trabalho

  Use programação inteligente, estrutura de equipe e pontuações únicas de atualização em tempo real para melhorar a eficiência do Serviço de campo agentes.

Gerenciar territórios e agentes no console de Planejamento de território

Use o Console de planejamento de território para atribuir ordens de serviço ou tarefas de ordem de serviço a agentes ou equipes nos territórios que melhor correspondem ao local com base nas condições definidas por você.

Tradução automática

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

Console de Planejamento de território

O mapa de território no Console de planejamento de território fornece uma representação visual de um território para que você possa ver facilmente a localização dos agentes e equipes atribuídos ao território e também atribuir as tarefas de ordem de serviço.

As personas com a função sn_fsm_tp.fsm_territory_read terão acesso de exibição somente ao console de Planejamento de território.

Nota:
Para identificar o território com melhor correspondência para uma tarefa de ordem de serviço, você deve habilitar `Field_Service_Territories`modelo de território. Para obter mais informações, consulte Habilite o. Serviço de campo modelo de território.

A tabela a seguir descreve a lista de atividades que você pode executar como planejador de território, gerente de território e gerente de recursos no console de planejamento de território.

Ações realizadas no Console de planejamento de território

Ação	Planejador de território	Gerente de território
Exiba, gerencie e analise territórios e seus recursos associados.	Exibir territórios em **Todos os territórios** , **Meus territórios** e **Minhas seleções** categorias.	Exibir territórios em **Meus territórios** e. **Minhas seleções** categorias.
Adicione ou personalize sobreposições de dados para visualizar mais pontos de dados no território.	Para todos os territórios	Apenas para território atribuído
Exiba informações detalhadas, como o número de agentes, equipes e territórios secundários, clicando na região geográfica do território.	Para todos os territórios	Apenas para território atribuído
Edite e estenda os limites para incluir novos pontos de dados.	Para todos os territórios	Apenas para território atribuído
Atribua associações diretas a agentes ou equipes sem grupos de atribuição.	Para todos os territórios	Apenas para território atribuído
Oculte todas as regiões geográficas do território no mapa.	Para todos os territórios	Apenas para território atribuído
Especifique o código de cores usando o seletor de cores para um território.	Para todos os territórios	Apenas para território atribuído
Adicionar territórios secundários **Nota:** O território secundário  o ícone aparece somente quando o território tem territórios secundários.	Para todos os territórios	Apenas para território atribuído

Tradução automática

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

Ações realizadas no Console de planejamento de território

Ação	Planejador de território	Gerente de território
Adicionar territórios secundários a. **Minha seleção** lista.	Para todos os territórios	Apenas para território atribuído

Trabalhar com territórios

Execute as seguintes tarefas para trabalhar com territórios:

- Crie uma tarefa de ordem de serviço
- Atribua tarefas de ordem de serviço a agentes ou equipes da fila de expedição
- Expedir automaticamente uma tarefa de ordem de serviço
- Atribua tarefas de ordem de serviço aos agentes
- Atribua tarefas de ordem de serviço às equipes em Espaço do expedidor

Tópicos relacionados

Configurando Serviço de campo Planejamento de território

Exiba territórios favoritos em um mapa

Exiba e gerencie territórios e seus detalhes de recursos associados na exibição de lista e em um mapa.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, sn_fsm_tp.fsm_territory_read

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Mova um território para a lista Minha seleção para poder exibi-lo em um mapa.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Planejamento de territórios** > **Console de Planejamento de território**.
2. Na lista Todos os territórios, selecione um território que você deseja marcar como favorito.
3. Selecione o favorito (☆ ícone).

Resultado

O território selecionado é movido para a lista Minhas seleções e exibido em um mapa quando selecionado.

Exiba informações do território no painel lateral contextual

O painel lateral contextual oferece informações valiosas e acesso fácil às informações do território, ajudando você a tomar decisões bem informadas e gerenciar com eficiência seus territórios.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager, sn_fsm_tp.fsm_territory_read

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O painel lateral contextual fornece detalhes abrangentes sobre territórios, marcadores, formas e mapas térmicos. Os administradores podem configurar os campos exibidos 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.

mostrar com precisão as informações necessárias. Para obter mais informações, consulte Configure os campos de território para que apareçam no console de Planejamento de território.

No painel lateral contextual:

- Clicar em um ícone de marcador de mapa que representa um único item de dados exibe os detalhes específicos desse item de dados.
- Clicar em um ícone de marcador de localização compartilhada que representa vários itens de dados lista todos os itens de dados associados no painel lateral contextual. Para exibir detalhes específicos de cada registro, selecione os itens individuais.
- Use o Construtor de condições para filtrar ainda mais os itens de dados. Por exemplo, adicione uma condição para exibir somente tarefas de ordem de serviço ativas.

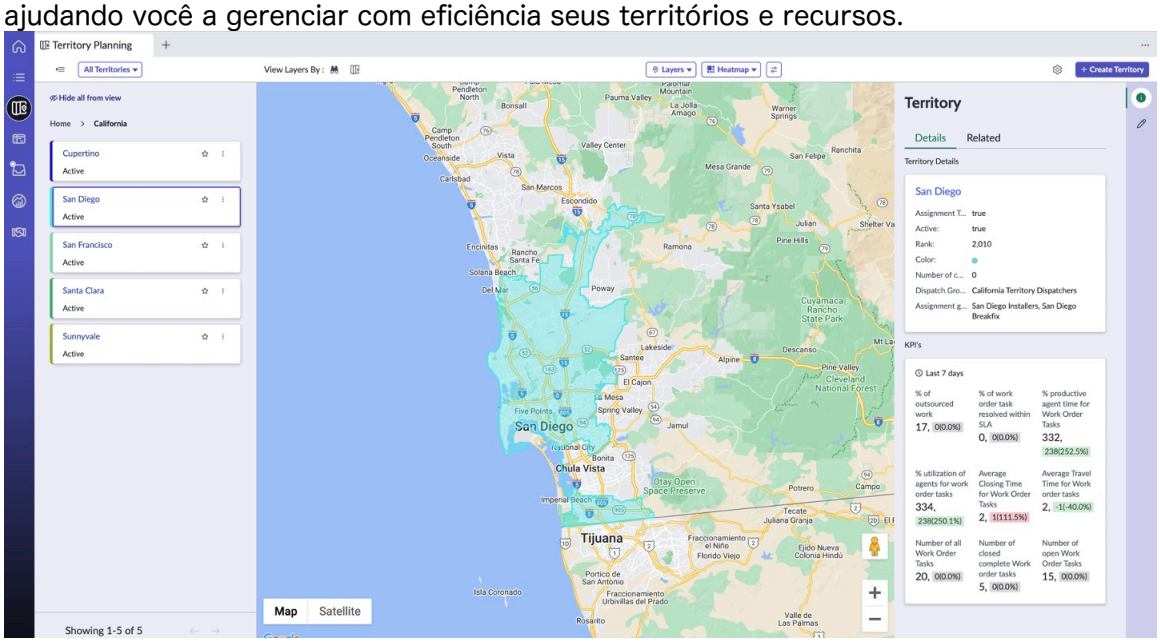
Os KPIs (Key Performance Indicators, principais indicadores de desempenho) do território oferecem informações valiosas sobre o desempenho dos territórios. O painel lateral contextual exibe os KPIs do território. Quando o administrador ativa o plug-in Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Gestão de serviços de campo. Os KPIs configurados no `TerritoryIndicators (sn_fsm_tp.TerritoryIndicators)` o ponto de extensão aparece no painel lateral contextual.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Planejamento de territórios** > **Console de Planejamento de território**.
2. No painel Territórios, selecione o território que você deseja exibir.
3. Exiba detalhes no painel lateral contextual.

Resultado

O snapshot a seguir ilustra como você pode exibir informações relevantes do território e seus KPIs no painel lateral contextual, ajudando você a gerenciar com eficiência seus territórios e recursos.



Mude o local do marcador do mapa no console de Planejamento de território

Atualize a localização dos marcadores do mapa para obter uma representação visual dinâmica e precisa das entidades de dados no mapa.

Tradução automática

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

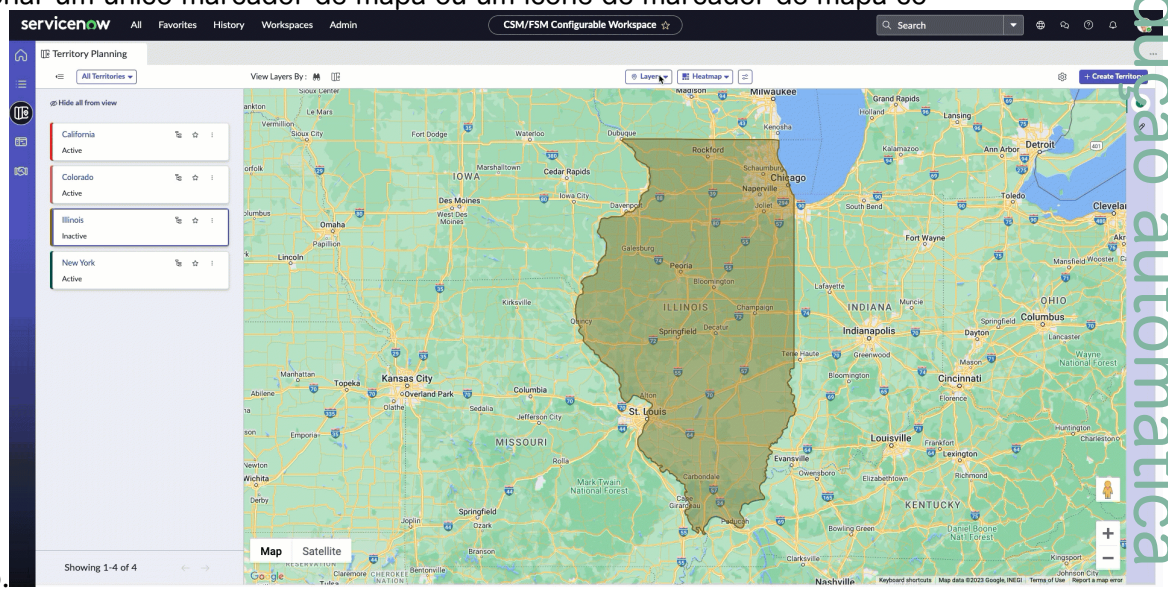
Antes de Iniciar
Função necessária: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode mover os ícones do marcador de mapa do local atual para o novo local somente quando Habilitar mudança de local no mapa o campo está selecionado e é válido Script é fornecido ao criar as sobreposições de camada do marcador. Para obter mais informações, consulte Crie uma sobreposição de camada de marcador.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Planejamento de territórios** > **Console de Planejamento de território**.
2. Edite o local dos itens de dados de sobreposição de marcador.
   À medida que você arrasta e solta os marcadores do mapa para o novo local, o sistema preenche os detalhes do endereço automaticamente no **Novo local** campo para os itens de dados.
3. Selecione **Atualizar**.

Resultado
Os snapshots a seguir ilustram o processo de mudar os locais do item de dados ao selecionar um único marcador de mapa ou um ícone de marcador de mapa co-localizado.



Tradução automática

Atributos de programação de mudança para agentes

Altere os atributos de programação para seus agentes, oferecendo a flexibilidade necessária para tarefas de ordem de serviço específicas.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher, wm_manager, sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, sn_fsm_tp.fsm_territory_resource_manager, wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Certifique-se de que o plug-in Planejamento de território esteja ativado. Para obter mais informações, consulte Ativar Serviço de campo Planejamento de território.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Agentes**.
2. Selecione o usuário para o qual você deseja adicionar ou alterar os atributos de programação.
3. Selecione **Atributos da programação de recursos** lista relacionada.

> **Nota:**
> Você pode alternar a exibição do perfil de usuário do agente para **Perfil de FSM** ou adicione **Atributos da programação de recursos** lista relacionada ao formulário se ele não aparecer por padrão.

4. Execute uma das seguintes ações:
   - Selecione **Novo** para adicionar um novo atributo de programação.
   - Clique no nome de um registro existente para modificá-lo.
5. No formulário, preencha ou atualize os campos.
6. Selecione **Enviar**.
   . Atributos da programação de recursos a tabela foi atualizada.

Resultado
Os mecanismos de programação consideram os atributos de programação de um agente do Atributos da programação de recursos tabela para o dia fornecido.

Mova agentes entre territórios no console de Planejamento de território

Realocar agentes entre territórios para adicionar flexibilidade ao trabalho.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Usando o processo de realocação do agente, você pode personalizar os atributos e a disponibilidade da associação do agente. Isso inclui mudar os locais de início e término do dia para seus agentes, oferecendo a flexibilidade necessária para tarefas de ordem de serviço específicas.
- Ao corresponder a disponibilidade de recursos e lidar com o trabalho não programado para os agentes, o planejamento de programação é significativamente aprimorado.
- Quando os agentes são realocados para outro território, todas as tarefas atribuídas a eles no território de origem não são atribuídas por padrão. Você também pode optar por alterar o comportamento usando UnassignTaskOnAgentRelocation ponto de extensão.

Este vídeo mostra o processo de realocação do agente.

https://player.vimeo.com/video/985862042?h=cdd3151675&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Planejamento de territórios** > **Console de Planejamento de território**.
2. Selecione o território e abra o registro.
3. Selecione a realocação do agente (ícone).
   . **Realocar agentes** o formulário aparece no painel lateral contextual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Escolha a data e a hora de início da realocação do agente.
5. Escolha a data e a hora de término da realocação do agente.
6. Em **Agentes disponíveis** , selecione os agentes que você deseja realocar.
   Se o agente tiver atribuído tarefas ou fizer parte de uma equipe, você verá uma mensagem em linha. Você pode optar por prosseguir com a realocação ou selecionar outros agentes.
7. **Opcional:** Personalize a associação e a disponibilidade do agente no território de origem durante o período de realocação.
   a. Selecione **Definir como agentes inativos** opção para definir agentes como inativos.
   b. Selecione **Definir como agentes secundários** opção para designar agentes como agentes secundários.

   Nota:
   Se não for selecionado, os agentes permanecerão ativos e manterão a associação primária.

8. Em **Território de destino** selecione o território de destino para o qual os agentes selecionados serão realocados.
9. **Opcional:** Personalize a associação do agente e a disponibilidade no território de destino durante o período de realocação.
   a. Selecione **Definir como agentes primários** opção para definir agentes como agentes primários.

   Nota:
   Se não for selecionado, os agentes usarão membros secundários como padrão.

   b. Selecione **Definir novo local do agente** opção para definir o novo local para os agentes.
10. **Opcional:** Defina o novo local no território de destino para os agentes.
    a. Em **Selecione o local de início** selecione o local onde os agentes começam a trabalhar no território de destino.
    b. Em **Selecione Local de término** selecione o local onde os agentes terminam o trabalho no território de destino.
11. Selecione **Realocar** .
    Uma mensagem de confirmação é exibida para indicar que os agentes foram realocados com sucesso para o território de destino. Todas as tarefas atribuídas existentes para os agentes no território de origem não são atribuídas e passam para **Expedição pendente** estado.

Resultado

- As associações do agente são atualizadas para os territórios de origem e destino especificados com base nas seleções de formulário.
- **Atributos da programação de recursos** a lista relacionada no perfil de usuário do agente é atualizada.

Disponibilidade do agente e calendários

A disponibilidade do agente e os calendários ajudam a gerenciar cronogramas da força de trabalho, rastreando horas de trabalho, pausas e folgas. Essas ferramentas garantem atribuições de tarefas eficientes e aumentam a produtividade. Gerentes e agentes podem atualizar a disponibilidade, oferecendo suporte a melhores decisões de programação.

Tradução automática

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

Usuários com a função de administrador de programação do agente podem criar um ou mais cronogramas de trabalho para um agente de atendimento ao cliente ou um técnico de serviço de campo.

Antes de Iniciar
Função necessária: Agent_schedule_manager, agent_schedule_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma programação de trabalho inclui um intervalo de datas e um tipo de programação, como turno diurno ou turno da noite. Agentes e técnicos podem ter vários cronogramas de trabalho.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agenda do agente** > **Programação de trabalho**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha os campos no formulário Cronograma de trabalho do agente, conforme necessário.

Formulário Programação de trabalho do agente

Campo	Descrição
Da data	O primeiro dia da programação de trabalho.
Até a data	O último dia da programação de trabalho.
Usuário	O agente ou técnico selecionado.
Programação de trabalho	A programação selecionada na lista Cronogramas.
Tipo	O tipo de trabalho que o agente ou técnico está executando durante esta programação: ○ Trabalho primário ○ Outro Um agente pode ter apenas uma programação primária para um intervalo específico de datas. Cronogramas primários não podem se sobrepor.

4. Clique em **Enviar**.

Crie uma programação para usar com o calendário do agente

Usuários com a função de administrador de calendário do agente podem criar uma programação para usar com o calendário do agente.

Antes de Iniciar
Função necessária: Agent_schedule_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Criar uma programação para o calendário do agente usa o recurso de programação. Para obter mais informações, consulte Cronogramas .

Os cronogramas são configurados com dois tipos de registros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 registros de programação especificam um fuso horário e um tipo de programação e usam uma ou mais entradas de programação. Os registros de programação são salvos na tabela Programação [cmn_schedule].
- Os registros de entrada de programação especificam os períodos de tempo que são incluídos ou excluídos de uma programação. As entradas de programação são salvas na tabela Entrada de programação [cmn_schedule_span].

Para obter mais informações sobre campos de programação, consulte Schedule fields .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agenda do agente** > **Agendamento**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha os campos no formulário Programação.

Campos e descrições do formulário de programação

Campo	Descrição
Nome	Insira um nome exclusivo para a programação.
Fuso horário	Selecione o fuso horário da programação. Se você selecionar **Flutuante** , o fuso horário será relativo ao que estiver acessando o item a qualquer momento.
Primário	Selecione uma programação primária para restringir a nova programação.
Tipo	Insira um rótulo que descreva a finalidade da programação. Você também pode usar um destes termos do sistema para determinar como processar determinados cronogramas: ○ **excluído:** Exclui períodos das contagens de ANS. ○ **manutenção:** especifica períodos de tempo em que as atividades de gestão de mudanças são permitidas. Uma programação que contém entradas de programação de manutenção também não pode conter entradas de programação de blackout. ○ **blackout:** exclui períodos dos cronogramas de gestão de mudanças. Uma programação que contém entradas de programação de blackout também não pode conter entradas de programação de manutenção.
Descrição	[Opcional] Descreva a programação.

Nota:
O formulário Programação exibirá uma mensagem de aviso se não houver entradas ativas definidas para a programação atual. Se sua programação for uma programação secundária que contém apenas exclusões, ignore a mensagem porque as exclusões são entradas não ativas.

4. Clique com o botão direito no cabeçalho e clique em **Salvar**.

Nota:
Se você criar uma programação do tipo **manutenção** E salvar o registro, uma política de IU oculta o. **Tipo** campo do formulário. Para exibir ou alterar o valor do **Tipo** exiba a lista de cronogramas em vez do formulário de programação e adicione o. **Tipo** se necessário. Você pode clicar duas vezes na célula do valor em **Tipo** e modifique na exibição de lista.

5. Configure uma ou mais entradas de programação.
6. Clique em **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.

Execute a tabela Preencher programação diária de agentes

Acionar a tabela Preencher programação diária de agentes para executar para que os expedidores possam ver as mudanças feitas sem precisar esperar a execução noturna.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, a tabela Preencher programação diária de agentes é executada uma vez por dia à meia-noite no fuso horário em que a instância está configurada. Se um expedidor mudar a programação de um agente, isso não será refletido no calendário em Espaço do expedidor Até que a tabela Preencher programação diária de agentes seja executada. Os administradores podem acionar a execução da tabela a qualquer momento.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do sistema** > **Trabalhos agendados**.
2. Em Nome, pesquise Preencha a programação diária dos agentes .
3. Selecione Preencha a programação diária dos agentes .
4. Selecione **Executar agora**.
   Preencher a programação diária dos agentes começa a ser executada e deve ser concluída em 30 minutos.

Tópicos relacionados

Altere o número de dias que os expedidores podem ocultar os agentes de turno

Mostrar ou ocultar agentes de turno fora do calendário em Espaço do expedidor

Usar Gestão emergencial de exposição para Serviço de campo monitoramento e atribuições de agentes

Monitorar a propagação de doenças infeciosas usando Gestão emergencial de exposição para identificar os agentes afetados. Você também pode encontrar agentes e clientes que podem ter sido potencialmente expostos. Você pode exibir os relatórios de conformidade de agentes e tarefas.

Exibir um Gestão emergencial de exposição relatório de diagnóstico de um agente afetado

Exiba o relatório de diagnóstico para identificar agentes afetados e clientes e agentes potencialmente afetados.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
. Serviço de campo gerente de um agente afetado, você pode exibir o relatório de diagnóstico do agente afetado para identificar agentes e clientes potencialmente afetados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Gerente** > **Relatórios de diagnóstico**.
2. No formulário Solicitação de diagnóstico, clique no número da solicitação de diagnóstico para a qual você deseja exibir o relatório.
3. Exiba uma lista de clientes afetados ou agentes de campo afetados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 exibir a lista de clientes afetados, clique em **Clientes afetados** guia.
- Para exibir a lista de agentes afetados que potencialmente entraram em contato com o agente afetado ou visitaram o mesmo local do cliente no período selecionado, clique em **Agentes de campo afetados** guia.

Bloquear o calendário de um agente de campo com base em um Gestão emergencial de exposição relatório de diagnóstico

Bloquear o calendário de agentes afetados e potencialmente afetados com base em um Gestão emergencial de exposição relatório de diagnóstico.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

. Serviço de campo gerente, você pode exibir um relatório de diagnóstico e tomar as medidas apropriadas para mitigar a propagação da infecção. Você pode promover a segurança do agente bloqueando a disponibilidade dos agentes afetados e potencialmente expostos para datas futuras no calendário. Para obter mais informações sobre o calendário do agente, consulte Configure o calendário do agente .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Gerente** > **Relatórios de diagnóstico**.
2. No formulário Solicitação de diagnóstico, clique no número da solicitação de diagnóstico.
3. Clique em **Bloquear calendário do agente** para bloquear o calendário do agente afetado.
4. No formulário de novo registro de entrada de programação, preencha os campos.

Entrada de programação

Campo	Descrição
Usuário	Nome do agente.
Nome	Nome descritivo do evento.
Tipo	Tipo de evento programado para o agente. **Nota:** As configurações de tipo de evento estão inativas por padrão. Para obter informações sobre como ativá-los, consulte Crie uma configuração de evento para o calendário do agente . Os tipos de evento são: ○ **Folga** Evento pessoal ou relacionado ao trabalho ○ **Compromisso** Compromisso para um serviço ○ **Reunião** Reunião relacionada ao trabalho ○ **Chamada telefônica** Chamada telefônica relacionada ao 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.

Campo	Descrição
	○ **Excluído** : O usuário não está disponível para atribuições de tarefa ○ **De plantão** Evento criado durante plantão com o usuário ○ **Licença - Em aprovação** Evento pessoal ou relacionado ao trabalho aprovado ○ **Folga - Rejeitado** Evento pessoal ou relacionado ao trabalho rejeitado
Quando	Data e hora de início do evento pessoal.
Para	Data e hora de término do evento pessoal.
Dia inteiro	Opção para indicar que o evento dura o dia inteiro.
Anotações	Insira anotações para o evento, se houver.

5. Clique em **Enviar**.
6. Se houver agentes potencialmente afetados, bloqueie seus calendários fazendo o seguinte:
   a. Clique em **Agentes de campo afetados** guia.
   b. Na lista Usuários afetados pelo serviço de campo, clique no número da solicitação de diagnóstico.
   c. Repita as etapas 3 a 5 para bloquear o calendário de um agente potencialmente afetado para datas futuras.

Gerenciamento de habilidades, cronogramas e tarefas do agente em Serviço de campo Gestão de agentes

Os gerentes de serviço de campo podem exibir e gerenciar as habilidades, cronogramas e tarefas de ordem de serviço dos agentes em seu grupo de atribuição.

O **Serviços de Campo** > **Gerente** o módulo fornece os seguintes recursos para usuários com a função wm_manager.

Módulo	Descrição
Minha Equipe	Fornece uma lista de agentes nos grupos de atribuição do gerente.
Gerenciar Habilidades	Fornece uma lista das habilidades atuais e os agentes nos grupos de atribuição do gerente. Os gerentes podem criar ou editar habilidades, atribuir habilidades a agentes e exibir agentes com uma habilidade específica. **Nota:** Na aplicação Customer Service Management, os usuários com a função sn_customerservice_manager também podem acessar o módulo Gerenciar habilidades.
Tarefa de ordem de serviço	Lista as tarefas de ordem de serviço que estão abertas e atribuídas aos agentes e grupos do gerente.
Tarefas de ordem de serviço recentes	Lista as tarefas de ordem de serviço que foram criadas para os agentes e grupos do gerente nos últimos 30 dias. Esta lista inclui tarefas de ordem de serviço abertas e encerradas.

Tradução automática

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

Módulo	Descrição
Planilhas de horas – Aprovação pendente	Lista as planilhas de horas dos agentes no grupo de atribuição do gerente que precisam de aprovação do gerente.

Use o calendário do agente

Usuários com a função de usuário de calendário do agente podem adicionar eventos ao calendário pessoal e configurar o calendário para mostrar ou ocultar diferentes tipos de eventos.

Tópicos relacionados

Configurar um calendário de agente

Gerenciar calendário do agente

Adicione um evento ao calendário do agente

Usuários com a função de usuário de programação do agente podem adicionar eventos ao calendário pessoal.

Antes de Iniciar

Função necessária: Agent_schedule_user

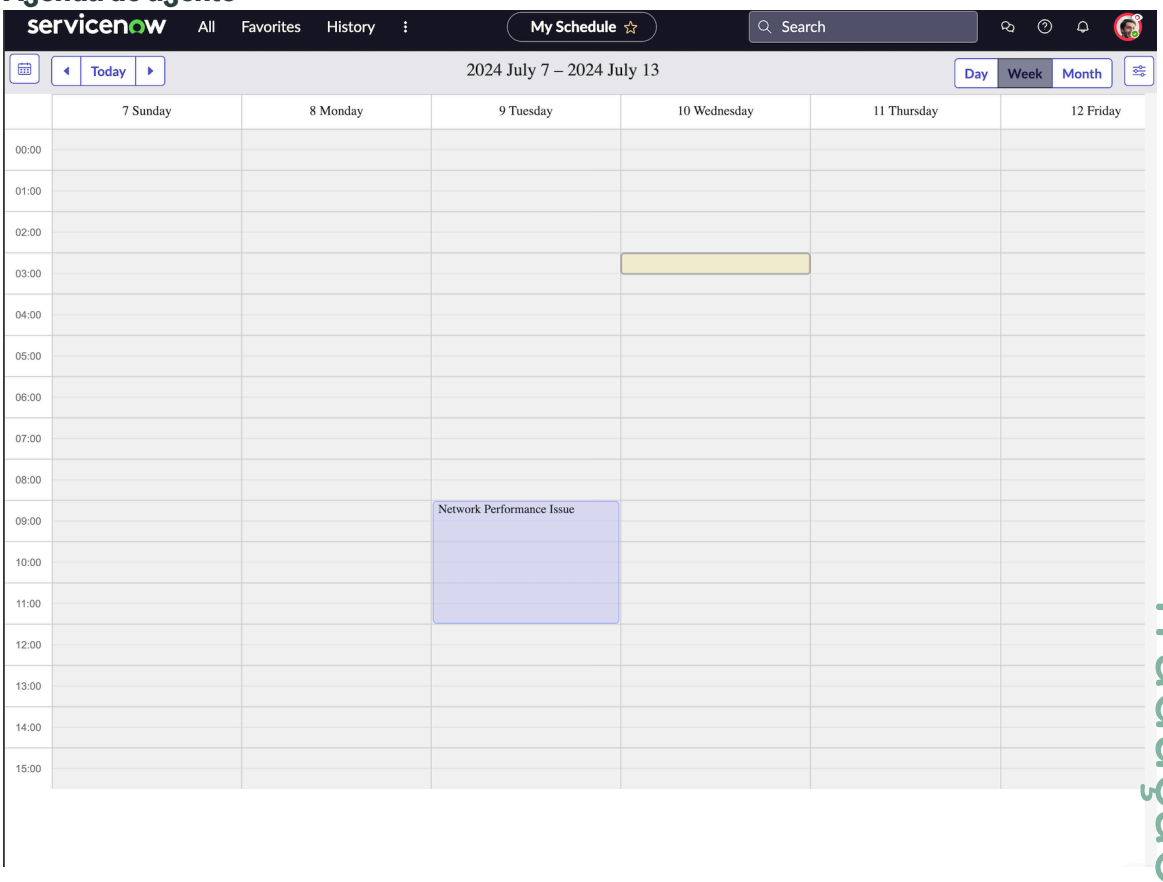
Procedimento

1. Navegue até seu calendário.
   - **Atendimento ao cliente** > **Minha Programação**
   - **Serviços de Campo** > **Agente** > **Minha Programação**
2. Clique duas vezes em um intervalo de tempo ou clique e arraste sobre um intervalo de tempo no calendário para abrir o formulário Novo evento.

Tradução automática

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

Agenda do agente



3. Preencha os campos no formulário Novo evento, conforme necessário.

Novos campos e descrições de formulário de evento

Campo	Descrição
Nome	O nome do evento.
Tipo	O tipo de evento: ○ Folga ○ Compromisso ○ Reunião ○ Telefonema ○ Excluído ○ De plantão ○ Folga - Em aprovação ○ Licença rejeitada
Mostrar como	Mostre este evento no calendário pessoal do agente como um dos seguintes: ○ Ocupado ○ Livre ○ Tentativa ○ De plantão

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	Selecione **Ocupado** para excluir o bloco de tempo dos cálculos de disponibilidade do agente para a atribuição automática e o workbench de atribuição de caso.
Quando	A data e a hora de início do evento pessoal.
Para	Data e hora de término do evento pessoal.
Dia inteiro	Habilite esta caixa de seleção se o evento durar o dia inteiro.
Fuso horário	[Somente leitura] Se um agente tiver selecionado um fuso horário específico em seu perfil de usuário, esse fuso horário será exibido aqui e será usado como o fuso horário desse evento. Mudanças subsequentes no **Fuso horário** o campo no perfil do usuário não muda a designação do fuso horário deste evento.
Repetições	Selecione a frequência para criar um evento repetido. Dependendo da seleção, outros campos são necessários para preencher as informações de frequência. ○ Não repete ○ Diariamente ○ Todos os dias úteis da semana (Seg-Sex) ○ Todos os Fins de Semana (Sáb, Dom) ○ Toda Seg, Qua, Sex ○ Toda Ter, Qui ○ Semanalmente ○ Mensalmente ○ Anualmente
Repetir a cada	Insira um número para a frequência do evento repetido.
Repetir em	Para eventos semanais, selecione um dia da semana.
Tipo mensal	Para eventos mensais, selecione uma das seguintes opções. Essas seleções usam o dia e a data em **Quando** campo como base para repetição. ○ Dia do mês ○ Dia da semana ○ Último dia do mês ○ Última semana do mês
Tipo anual	Para eventos mensais, selecione um dos seguintes: ○ Dia do ano: Esta seleção usa o dia e a data no **Quando** campo como base para repetição. ○ Flutuante: Para esta seleção, conclua **Semana flutuante** , **Dia flutuante** e **Mês flutuante** campos.
Repetir até	Selecione uma data para o final do evento repetido.
Semana flutuante	Para um evento de repetição anual flutuante, selecione a semana.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Dia flutuante	Para um evento de repetição anual flutuante, selecione o dia.
Mês flutuante	Para um evento de repetição anual flutuante, selecione o mês.

4. Clique em **Enviar**.
   O novo evento aparece no calendário do agente e também no **Entradas de programação** Lista relacionada no formulário Programação pessoal do agente.

Mover um evento no calendário do agente

Usuários com a função de usuário de programação do agente podem mover eventos em seu calendário pessoal.

Antes de Iniciar
Função necessária: Agent_schedule_user

Procedimento

1. Navegue até seu calendário.
   - **Atendimento ao cliente** > **Minha Programação**
   - **Serviços de Campo** > **Agente** > **Minha Programação**
2. Use um dos métodos a seguir para mover um evento.

Opção	Descrição
Clique em um evento e arraste-o para um novo dia ou hora	. **Quando** e. **.** os campos no registro de evento são atualizados com as novas informações.
Clique duas vezes em um evento para abrir o registro do evento	Altere as informações de data e hora no **Quando** e. **.** e clique em **Enviar** . O evento aparece no calendário no novo local.

Mostrar ou ocultar tipos de evento no calendário do agente

Usuários com a função de usuário de programação do agente podem personalizar o calendário e mostrar ou ocultar diferentes tipos de eventos.

Antes de Iniciar
Função necessária: Agent_schedule_user

Procedimento

1. Navegue até seu calendário.
   - **Atendimento ao cliente** > **Minha Programação**
   - **Serviços de Campo** > **Agente** > **Minha Programação**
2. Clique no ícone de configuração ( ) No cabeçalho do calendário para exibir o menu Configuração de programação.
3. Habilite ou desabilite os comutadores para os diferentes tipos de eventos.
   Uma opção é habilitada quando o comutador é movido para a direita e aparece com um fundo verde.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Clique no ícone de configuração ( Novamente para ocultar o menu Configuração de programação.
   O calendário exibe os tipos de tarefa habilitados.

Gerenciar calendário do agente

Os agentes de atendimento ao cliente e técnicos de serviço de campo podem usar o calendário do agente para ver cronogramas de trabalho e atribuições e também adicionar eventos pessoais, como reuniões ou compromissos.

O calendário do agente fornece uma ferramenta para manter diferentes cronogramas de trabalho ou turnos e atribuir agentes e técnicos a turnos por períodos de tempo específicos. O calendário tem a flexibilidade de acomodar cronogramas de trabalho fixos ou variados e turnos que giram por semana, mês ou outros padrões. O administrador de calendário do agente cria a configuração de calendário, incluindo uma configuração de programação para cada usuário de calendário e os tipos de tarefas a serem exibidas no calendário.

As informações de programação armazenadas no calendário do agente são usadas por outros aplicativos e recursos da ServiceNow, como o workbench de atribuição, expedição central e atribuição automática. O workbench de atribuição usa a disponibilidade do agente, com base nos próximos cronogramas de trabalho e folga pessoal, ao avaliar critérios predefinidos e recomendar agentes para atribuição de caso. A atribuição automática nas aplicações principais da Gestão de serviços, como Gestão de serviços de campo e Gestão de serviços de instalações, avalia os cronogramas de trabalho do agente antes de atribuir tarefas.

O administrador do calendário do agente tem acesso ao menu Programação do agente no navegador de aplicações. Este menu inclui os seguintes módulos:

- **Configuração do evento** : crie uma configuração para cada tipo de evento ou tarefa exibida no calendário do agente.
- **Programação de trabalho** : crie um ou mais cronogramas de trabalho para cada usuário de calendário.
- **Eventos pessoais do agente** : crie cronogramas pessoais para cada agente e adicione eventos a esses cronogramas.
- **Programação** : criar ou modificar cronogramas. Para obter mais informações, consulte Cronogramas .

Exibindo o calendário

Os agentes de atendimento ao cliente e técnicos de serviço de campo com a função agent_schedule_user podem acessar seus calendários pessoais das seguintes maneiras:

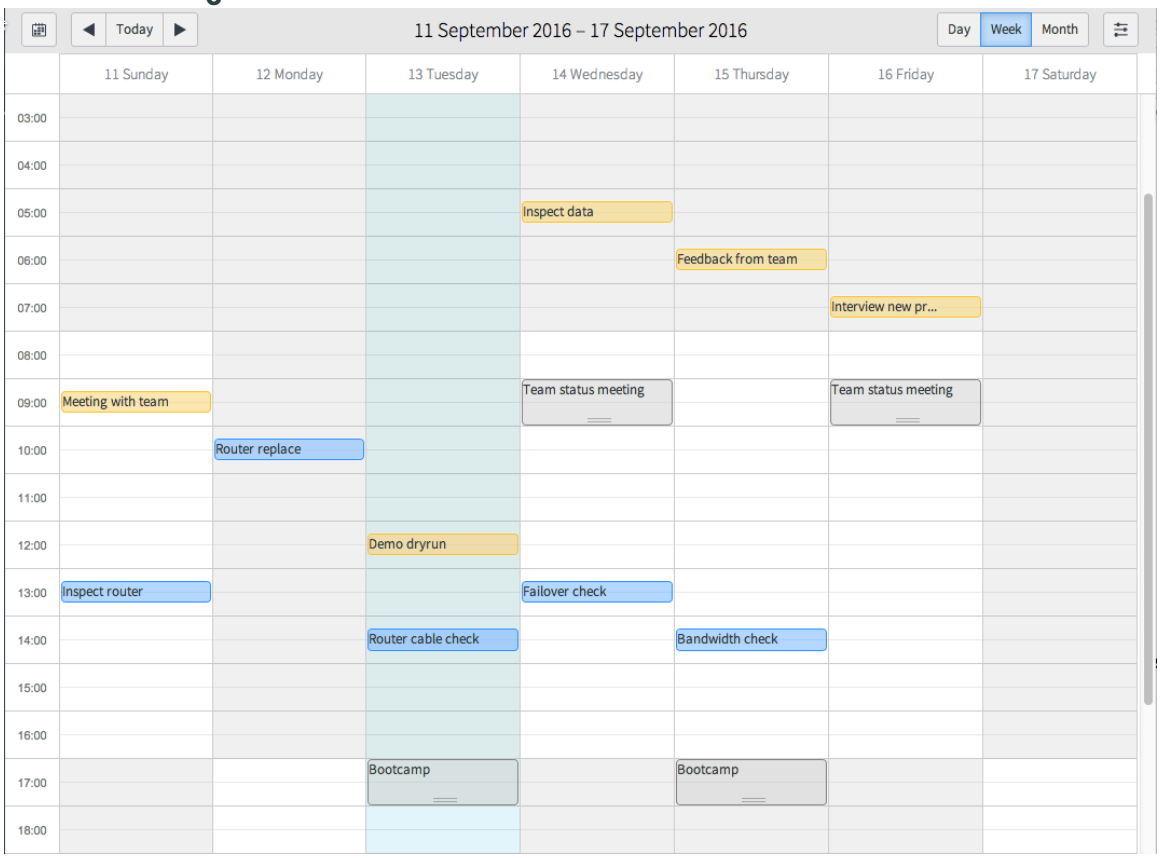
- **Atendimento ao cliente** > **Minha Programação**
- **Serviços de Campo** > **Agente** > **Minha Programação**

Nota:
O calendário do agente é compatível com o aplicativo para celular e a Web para celular.

Tradução automática

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

Calendário do agente



O calendário pode exibir um único dia, uma semana ou um mês. Os botões no cabeçalho do calendário permitem alternar as exibições, bem como retroceder ou avançar no tempo. As horas de trabalho programadas de um agente são realçadas em cinza e o dia atual é realçado em azul. O calendário do agente exibe trabalhos ou tarefas atribuídas ao agente, bem como eventos pessoais. Cada tipo de evento é exibido no calendário usando uma cor diferente.

Os agentes podem adicionar eventos aos calendários clicando duas vezes em um intervalo de tempo específico e inserindo os detalhes na janela pop-up Novo evento ou clicando e arrastando. Os agentes também podem mover eventos arrastando e soltando. Clique em um evento para exibir um pop-up com detalhes do evento e clique duas vezes em um evento para abrir o registro do evento.

Plug-ins

O plug-in Programação do agente (com.snc.agent_schedule) é ativado como parte do Customer Service Management E Gestão de serviços de campo.

Tabelas

O plug-in Agendamento do agente adiciona as tabelas a seguir.

Tabelas instaladas com o plug-in Agendamento do agente

Tabela	Descrição
Programação de trabalho do agente [agent_work_schedule]	Armazena uma ou mais cronogramas de trabalho para cada agente, incluindo o intervalo de datas da programação e o tipo de programação.

Tradução automática

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

Tabelas instaladas com o plug-in Agendamento do agente

Tabela	Descrição
Programação pessoal do agente [agent_events]	Armazena eventos de calendário pessoais para cada agente, como treinamento, folga pessoal ou reuniões.
Configuração de evento [agent_schedule_task_config]	Armazena uma configuração para cada tipo de tarefa exibida no calendário do agente, como tarefas de caso ou tarefas de ordem de serviço.
Configuração de usuário da Agenda do agente [agent_schedule_user_pref]	Armazena os dados de personalização do agente para o calendário. Uma configuração de usuário é criada automaticamente quando um usuário com a função agent_schedule_user acessa seu calendário pessoal.
Relacionamento da Agenda do agente [agent_schedule_task_config_rel_user_pref]	Armazena os relacionamentos entre as configurações do agente e as configurações do evento. As entradas de relacionamento são criadas automaticamente com base no acesso de leitura de um usuário às tabelas de tarefas selecionadas nas configurações de evento.
Tema de definição da Agenda do agente [agent_schedule_definition_theme]	Armazena as cores usadas para exibir diferentes tipos de tarefas no calendário do agente.

Funções de usuário

As funções de usuário a seguir estão incluídas com o plug-in Programação do agente (com.snc.agent_schedule).

Funções incluídas com o plug-in Agendamento do agente

Função	Descrição
Administrador de programação do agente [agent_schedule_admin]	Define a configuração do Calendário do agente. Contém funções: • agent_schedule_user • schedule_admin
Usuário de programação do agente [agent_schedule_user]	Permite que os agentes de atendimento ao cliente e os técnicos de serviço de campo acessem e atualizem seus calendários pessoais.

Tópicos relacionados

Criação e uso de cronogramas

Configurar um calendário de agente

Permita que os agentes comecem a viajar antes do horário de trabalho programado

Ofereça suporte a tipos de trabalho flexíveis, permitindo que os agentes comecem a viajar antes do horário de trabalho programado. Por exemplo, você pode querer adicionar o tempo de viagem fora do horário de trabalho programado de um agente, caso o mau tempo aumente o tempo de viagem.

Tradução automática

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

Se você for um administrador, poderá executar um script e adicionar tempo de viagem fora do horário de trabalho para todos os usuários.

Função necessária: wm_dispatcher, wm_manager, wm_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo**.
2. Execute uma das seguintes ações:
   - Se você for um expedidor, acesse **Expedição** > **Meus Agentes**.
   - Se você for um gerente, acesse **Gerente** > **Minha Equipe**.
3. Selecione um perfil de usuário.
4. Para adicionar ou atualizar registros de usuário, siga um destes procedimentos.

5. Para adicionar o tempo de viagem como horas de trabalho para todos os usuários, faça o seguinte:

   a. Navegar até **Definição do Sistema** > **Scripts - Segundo Plano**

   b. Em **Executar script** , adicione o script para incluir o tempo de viagem como horas de trabalho para todos os usuários.

Opções para incluir o tempo de viagem como horas de trabalho para os usuários

Opção	Descrição

Adicione o tempo de viagem como horas de trabalho para todos os usuários	i. Adicione este script:
	`createWorkParamsForAllAgents("yes");`
	
	`function createWorkParamsForAllAgents(travelOutsideWorkHours) {`
	`var now_GR = new GlideRecord("sys_user_has_role");`
	`gr.addEncodedQuery("role=26c324ba1b32200096f9fbcd2c0713c2"); // fetching users having wm_agent role`
	`gr.query();`
	`gs.info("total work agents found: "+gr.getRowCount());`
	`var agentWorkParameter = {};`
	
	`while (gr.next()) {`
	`var userId = gr.getValue("user");`
	`if (!agentWorkParameter[userId]) {`
	`var wp = new GlideRecord("wm_agent_work_configuration");`
	`wp.initialize();`
	`wp.setValue("user",userId);`
	
	`wp.setValue("travel_outside_of_work_h`

Tradução automática

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

Opção	Descrição

	ours", travelOutsideWorkHours); // setting default value for travel_outside_of_work_hours
	wp.insert();
	agentWorkParameter[userId] = true;
	}
	}
	}
	ii. Clique em **Executar script** .

Atualize o tempo de viagem como horas de trabalho para todos os usuários	**i.** Adicione este script:
	updateWorkParamsForAgents("yes");
	// param1: default travel outside work hours value
	
	function updateWorkParamsForAgents(travelOutsideWorkHours) {
	var now_GR = new GlideRecord("wm_agent_work_configuration");
	gr.query();
	gs.info("total agent work parameters found: "+gr.getRowCount());
	var updateCount = 0;
	
	while (gr.next()) {
	var canTravelOutside = gr.getValue("travel_outside_of_work_hours");
	if (canTravelOutside != travelOutsideWorkHours) {
	
	gr.setValue("travel_outside_of_work_hours", travelOutsideWorkHours);
	if (gr.update())
	updateCount ++;
	}
	}
	gs.info("total agent work parameters updated: "+updateCount);
	}
	ii. Clique em **Executar script** .

Capacidade

Exiba, monitore e gerencie o total de recursos disponíveis, como tempo e força de trabalho, que são usados e alocados para tarefas e projetos.

Exibir informações de usos de capacidade

Exiba informações de usos de capacidade para rastrear a capacidade usada por grupos e 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.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin, wm_manager e wm_internal_contractor_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Gestão de capacidade** > **Usos de capacidade**.
2. A página Usos de capacidade fornece informações sobre o uso da capacidade.

Tabela de informações de uso de capacidade

Campo	Descrição
Atribuição de capacidade	A tabela de atribuição para a qual o uso é criado.
Regra de reserva	As regras de reserva usadas ao atribuir a capacidade.
Agente	O nome do agente. Este campo será aplicável somente se **Programação do agente** está selecionado em **Capacidade de** campo ao definir a capacidade de carga de trabalho para tarefas de ordem de serviço.
Capacidade usada	Quantidade total de capacidade usada.
Data de início	Data a partir da qual a definição de capacidade e as reservas devem ser aplicadas.
Data de término	Data até a qual a definição de capacidade e as reservas devem ser aplicadas.

Tópicos relacionados

Configurando Serviço de campo Capacidade e gestão de reservas

Usando o Console de capacidade

O Console de capacidade é uma ferramenta projetada para monitorar, gerenciar e otimizar capacidades de recursos em territórios e canais de demanda.

Ele fornece uma representação visual intuitiva da utilização da capacidade, capacitando os planejadores de capacidade a tomar decisões orientadas por dados e melhorar a eficiência operacional.

Nota:
Para usar o Console de capacidade, você deve ativar o. Serviço de campo Capacidade avançada e gestão de reservas plug-in (com.snc.fsm_advanced_capacity_management). Para obter mais informações, consulte Ativar Serviço de campo Console de capacidade.

Exibição abrangente da capacidade

O Console de capacidade oferece uma visão geral detalhada e visual da utilização da capacidade. As principais exibições incluem:

- Exibição de território:
  - Exibe dados de capacidade de recursos para territórios específicos, com canais de demanda afetados listados abaixo. Para obter mais informações, consulte Crie um Serviço de campo território.
  - Fornece informações sobre capacidades planejadas, alocadas e previstas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 canal de demanda:
  - Destaca os canais de demanda na parte superior, com os territórios afetados listados abaixo. Para obter mais informações, consulte Crie um canal de demanda.
  - Oferece visibilidade dos canais de demanda e suas capacidades associadas.

Personalização do Console de capacidade

Adapte o Console de capacidade para se alinhar às necessidades da sua organização.

- Definir limites: Defina limites para utilização de capacidade rapidamente para identificar áreas que precisam de atenção. Exemplos de limites a seguir. No entanto, você pode personalizá-los conforme sua terminologia e necessidades de negócios.
  - Subutilizado: Abaixo dos limites de capacidade.
  - Optimimalutilized: Uso eficiente de recursos.
  - Superutilizado: Limites de capacidade excedidos.

  Nota:
  Você também pode personalizar códigos de cores e rótulos de legenda para corresponder à terminologia de negócios e categorização clara.

- Salvar preferências de filtro: Salve as configurações de filtro escolhidas para acesso rápido e fácil em sessões futuras.
- Personalizar parâmetros de dados de capacidade do calendário: Atualize o calendário para priorizar métricas específicas:
  - Substitua as métricas existentes (por exemplo, "Capacidade usada" por "Capacidade não utilizada").
  - Adicione novos campos usando **Conjunto de campos da aplicação** Campos de eventos do Console de capacidade. Para obter mais informações, consulte Ativar Serviço de campo Console de capacidade.

Refinando dados com os filtros

Filtros personalizáveis na parte superior do console permitem exibições de dados personalizadas.

- Filtros padrão: Os filtros pré-selecionados exibem os dados mais relevantes para obter informações rápidas.
- Preferências personalizadas: Ajuste e salve filtros para atender a necessidades de negócios específicas.
  - Filtro de território: Concentre-se em territórios específicos para entender sua capacidade e demanda.
  - Filtro de canal de demanda: Refine os dados por parâmetros adicionais, como canais de demanda.
  - Agrupar por filtro: Agrupar dados por canal de demanda ou território.
  - Filtro de unidade: Exiba a capacidade em termos de horas ou tarefas (por exemplo, com foco em territórios com desempenho abaixo do esperado em uma determinada semana).
  - Filtro avançado: Use limites para analisar dados. Exemplo, selecionando **Subutilizado** exibe capacidades abaixo de 25%.

Tradução automática

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

O calendário no Console de capacidade fornece opções flexíveis para exibir e analisar dados ao longo do tempo:

- Intervalos de datas flexíveis: Ajuste as configurações do calendário para exibir dados de períodos de tempo específicos, permitindo um melhor planejamento e análise de tendências.
- Exibições padrão:
  - Exibição semanal
  - Exibição de duas semanas
- Atualização manual necessária: As ações que afetam os dados do calendário, como mudanças feitas no Console de capacidade ou na plataforma, exigem uma atualização manual para exibir os dados mais recentes.

Casos de uso

A seguir estão alguns casos de uso do Console de capacidade

- Alocação de recursos: Identifique territórios subutilizados usando filtros e reatribua agentes de territórios de baixa demanda para territórios de alta demanda próximos.
- Análise de demanda: Use a Exibição de duas semanas para prever a demanda futura e fazer ajustes proativos de recursos para atender às necessidades previstas.
- Filtragem avançada: Concentre-se em territórios superutilizados para resolver gargalos e analisar territórios usados de forma ideal para manter a eficiência.
- Informações do canal de demanda: Analise métricas de capacidade e demanda de uma perspectiva do canal de demanda e forneça exibições de dados personalizadas para necessidades específicas do cliente.

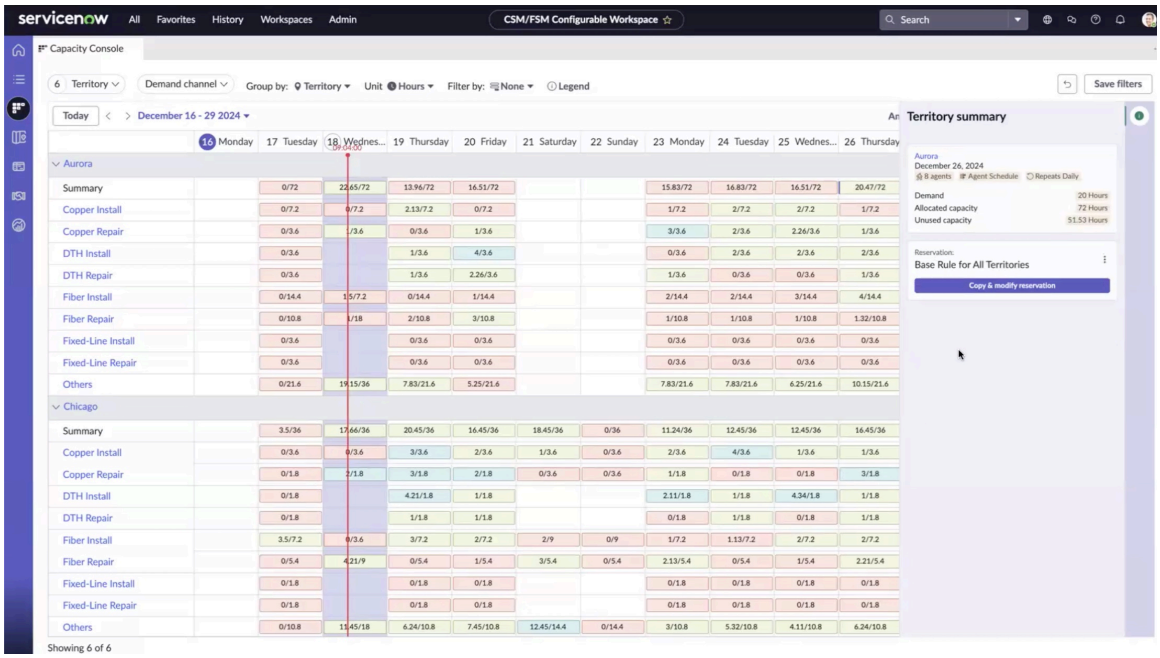
Visão geral visual do Console de capacidade

O snapshot a seguir ilustra o Console de capacidade, mostrando:

- Territórios (por exemplo, Aurora e Chicago).
- Canais de demanda (por exemplo, Instalação de cobre e Reparo de cobre).
- Métricas de capacidade semanal, incluindo demanda, capacidade alocada e capacidade não utilizada.

Tradução automática

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

Console de capacidade

Exiba dados no console de capacidade

Exiba o resumo do território e do canal de demanda no painel lateral contextual

Atualize o valor da capacidade e a reserva de um território no console de capacidade

Exiba dados no console de capacidade

O Console de capacidade é uma ferramenta de visualização projetada para lidar com desafios organizacionais comuns relacionados à disponibilidade de recursos e à utilização da capacidade. Ele permite visibilidade em tempo real da capacidade, identifica gargalos e permite ajustes rápidos para atender às demandas em constante mudança, ajudando as organizações a otimizar suas operações com eficácia.

Antes de Iniciar

Função necessária: fsm_adv_cap_mgmt.wm_capacity_planner, sn_fsm_capacity_mg.wm_capacity_write, sn_fsm_capacity_mg.wm_capacity_read

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você abre o Console de capacidade, o calendário parece apresentar a capacidade de vários territórios e dados de vários canais de demanda. Os outros benefícios são:

- Informações em tempo real: Obtenha visibilidade imediata da utilização de recursos e da alocação de capacidade para cada território.
- Tomada de decisão informada: Identifique recursos subutilizados ou superutilizados para otimizar as atribuições de tarefas.
- Filtros selecionáveis: Use filtros e preferências para personalizar a exibição de dados de acordo com suas necessidades específicas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável do CSM/FSM** > **Console de capacidade**.
2. Em **Território** , selecione os territórios.
3. Em **Canal de demanda** , selecione os canais de demanda.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **Agrupar por** filtre e escolha território ou canal de demanda.
   A exibição de dados pode ser agrupada por território ou canal de demanda, permitindo que o planejador de capacidade alterne facilmente as perspectivas. Por exemplo, o agrupamento por território mostra a capacidade de cada território, dividida por canais de demanda, enquanto o agrupamento por canal de demanda mostra dados para cada canal e seus territórios.
5. Use o filtro de unidade para escolher **Horas** para atribuições de capacidade baseadas em horas (por exemplo, cronogramas do agente e definições de tipo de hora) ou **Tarefas** para atribuições de capacidade baseadas em tarefas, com foco na distribuição de tarefas.
6. Use o filtro avançado para exibir dados específicos de territórios e canais de demanda com base no desempenho.
   Escolha uma das opções a seguir.
   - Subutilizados (laranja): Exibe dias e canais de demanda com subutilização significativa, permitindo que os usuários tomem decisões direcionadas. Menos de 25% da capacidade é usada.
   - Usado de forma ideal (verde): Destaca áreas com uso ideal, ajudando os usuários a manter a eficiência. A utilização ideal está entre 25% e 75%.
   - Superutilizado (azul): Identifica dias e canais em que a capacidade é excedida, auxiliando na realocação de recursos. Mais de 75% da capacidade está em uso excessivo.
   - Sem capacidade (em branco): Nenhuma capacidade está definida para os critérios selecionados.
7. **Opcional:** Selecione **Salvar filtros** .
   As seleções permanecem intactas quando você faz login novamente ou atualiza a sessão.
8. Selecione a semana usando o calendário.
9. Escolha a exibição semanal ou a exibição de duas semanas para obter uma perspectiva mais ampla do planejamento de capacidade.
   A exibição padrão é week-view.

Resultado

Os dados de capacidade aparecem no calendário com base nos filtros aplicados.

Tópicos relacionados

Usando o Console de capacidade

Exiba o resumo do território e do canal de demanda no painel lateral contextual

Atualize o valor da capacidade e a reserva de um território no console de capacidade

Ativar Serviço de campo Console de capacidade

Exiba o resumo do território e do canal de demanda no painel lateral contextual

O Console de capacidade fornece um resumo abrangente dos territórios e canais de demanda, permitindo que os planejadores de capacidade e gerentes tomem decisões informadas sobre alocação e gestão de recursos.

Antes de Iniciar

Função necessária: fsm_adv_cap_mgmt.wm_capacity_planner, sn_fsm_capacity_mg.wm_capacity_write, sn_fsm_capacity_mg.wm_capacity_read

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você seleciona um evento no calendário ou uma linha de dados específica, o painel lateral contextual (CSP) aparece automaticamente no lado direito da tela. Este painel fornece uma interface dinâmica e específica do contexto, exibindo 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.

relevantes e opções acionáveis personalizadas para o evento selecionado ou linha de dados de capacidade. Ele simplifica os fluxos de trabalho, oferecendo acesso rápido aos principais detalhes e ações sem exigir navegação para outras telas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável do CSM/FSM** > **Console de capacidade**.
2. Exiba o resumo do território ou do canal de demanda.

Resultado

O painel lateral contextual é aberto para exibir resumos personalizados para o contexto selecionado, fornecendo informações importantes e permitindo informações acionáveis para os usuários. Dependendo da seleção, o CSP pode exibir:

- Resumo do território: Fornece informações detalhadas sobre o território selecionado, incluindo métricas como o número de agentes atribuídos, o tipo de atribuição de capacidade ou as horas disponíveis no período especificado com base no tipo de definição de capacidade dessa atribuição de capacidade. Este resumo oferece suporte aos planejadores de capacidade na tomada de decisões informadas.
- Resumo do canal de demanda: Exibe uma visão geral dos detalhes do canal de demanda, incluindo reserva e valor da capacidade calculada para o período selecionado.

O que Fazer Depois

Você pode mudar o valor de capacidade e a reserva no painel lateral contextual.

Atualize o valor da capacidade e a reserva de um território no console de capacidade

O Console de capacidade fornece flexibilidade para planejadores e gerentes de capacidade modificarem o valor da capacidade e a regra de reserva para melhor alocação de recursos. As reservas determinam os canais de demanda aplicáveis e a alocação percentual de capacidade para cada canal em um determinado dia.

Antes de Iniciar

Função necessária: fsm_adv_cap_mgmt.wm_capacity_planner, sn_fsm_capacity_mg.wm_capacity_write

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use o painel lateral contextual (CSP) para:

- **Atualizar valor da capacidade** Valores de capacidade podem ser modificados para horas e tarefas, mas não para cronogramas do agente. Os valores de programação do agente são calculados dinamicamente e não podem ser ajustados manualmente.
- Criar ou modificar reserva: O CSP permite dois tipos de atualizações de reserva:
  - **Crie uma nova reserva** : Use esta opção para definir uma nova reserva e aplicá-la ao contexto selecionado.
  - **Substituir reserva** : Substitua a reserva atual por outra da lista existente.

Nota:

. **Copiar e modificar reserva** A opção está disponível somente na seção Resumo do território.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável do CSM/FSM** > **Console de capacidade**.
2. Selecione **Agrupar por** filtre e escolha **Território** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Localize **Resumo** linha ou um evento por uma duração específica no território.
4. Clique em um evento ou linha de dados no calendário.
   A página Resumo do território aparece no painel lateral contextual.
5. Para atualizar o valor da capacidade, selecione Editar e altere o valor em termos de horas ou tarefas de qualquer forma que a definição de capacidade seja definida.
6. Para mudar a reserva aplicada, selecione as ações e clique **Substituir reserva** .
   a. Em **Reserva** selecione uma reserva existente no menu suspenso.
      Exemplo: Regra base para todos os territórios.
   b. Clique em **Substituir** impor a regra selecionada.
7. Para criar uma nova reserva fazendo uma cópia da reserva atual, selecione **Copiar e modificar reserva** .
   a. Em **Novo nome da reserva** , insira o nome da reserva.
   b. Altere os valores da reserva conforme necessário ou adicione e remova canais de demanda.
      Reparo de fibra: 25% com um estouro máximo de 100%.
   c. Clique em **Aplicar reserva modificada** .

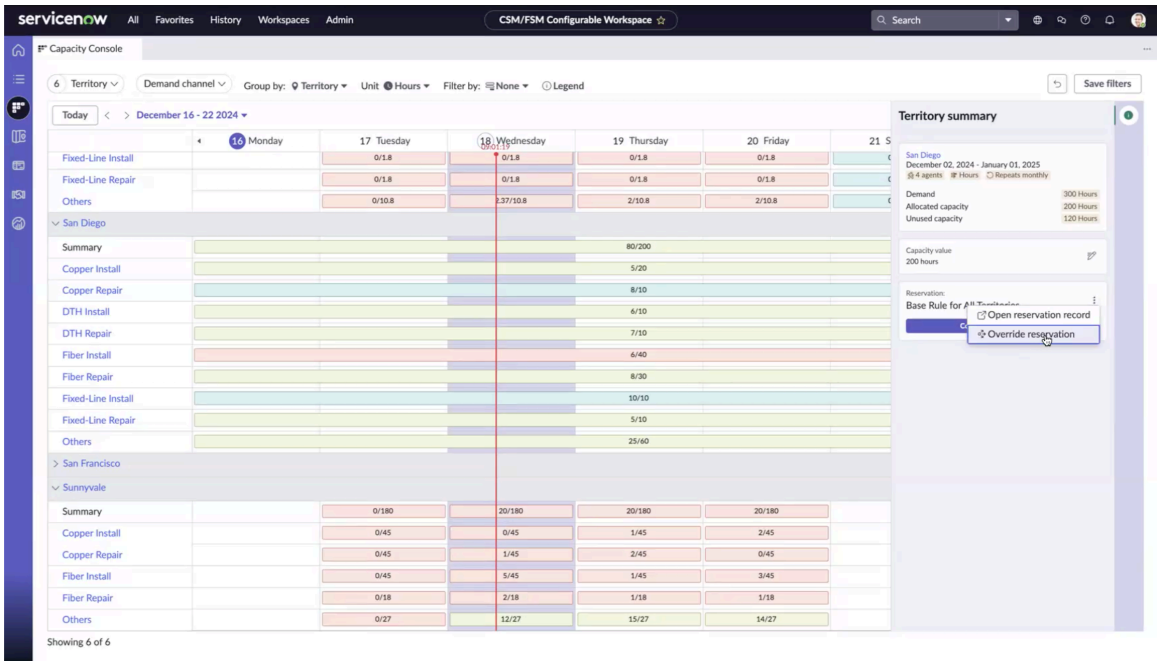
Example: Modificações de reserva

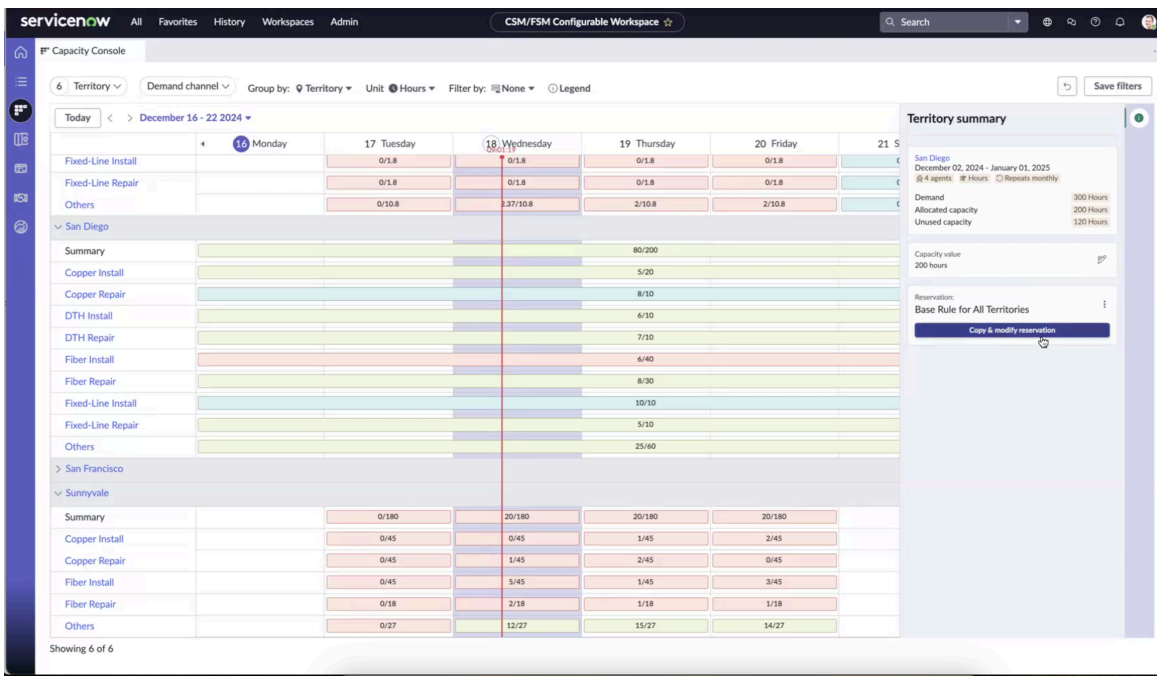
1. Atribuição de capacidade do tipo programação do agente - Cenário: Aurora (atribuição diária)
   - Ajuste a reserva para alocar 10% de capacidade para reparo de cobre e 30% para reparo de fibra.
   - Salve a reserva modificada para aplicar mudanças no dia selecionado.
2. Atribuição de capacidade do tipo Horas - Cenário: San Diego (atribuição mensal)
   - Modifique o valor da capacidade fixa (por exemplo, reduza de 200 horas para 180 horas).
   - Mude a reserva para alinhar melhor com o plano de capacidade de longo prazo.
3. Atribuição de capacidade de tarefas do tipo - Cenário: Chicago (atribuição diária)
   a. Modifique o valor da capacidade fixa (por exemplo, reduza de 20 tarefas para 10 tarefas).
   b. Mude a reserva para alinhar melhor com o plano de capacidade de longo prazo.

Os snapshots a seguir mostram as ações realizadas no painel lateral contextual do console de capacidade.

Tradução automática

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





Tradução automática

Usando Serviço de campo Operações da equipe

Usar Serviço de campo Operações da equipe para atribuir o mesmo conjunto de recursos repetidamente às tarefas que exigem que uma equipe trabalhe nelas.

Tópicos relacionados

- Usando Espaço do expedidor para operações da equipe
- Gerenciar tarefas da equipe usando Now Mobile Aplicação do agente

Atribuir tarefas de ordem de serviço às equipes

Atribua equipes para tarefas de ordem de serviço que exigem que um grupo de agentes trabalhe nelas.

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

Se você estiver programando uma tarefa em várias entradas de programação ou dias, uma programação de trabalho deverá ter sido atribuída à equipe. Para obter mais informações, consulte Crie uma programação de trabalho para os agentes.

Nota:
Se a programação da equipe não tiver sido definida e você estiver atribuindo automaticamente uma tarefa, o sistema usará a programação padrão.

Função necessária: wm_admin, wm_dispatcher e wm_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Fatores-chave para atribuição de tarefa:

- Disponibilidade da equipe: Confirma se a disponibilidade da equipe (datas de efetivação) se alinha com os prazos da tarefa (datas de início e término da janela).
- Habilidades do agente: Alinha as habilidades específicas necessárias para a tarefa com as possuídas pelos membros da equipe.
- Requisitos de tarefa: Corresponde as capacidades da equipe às demandas de tarefa.
- Associação do território: A qualificação do agente para atribuição de tarefa é determinada por sua associação no território associado.

Nota:
A associação de território está disponível quando o plug-in Planejamento de território está ativo e o Modelo de território está habilitado.

Métodos de atribuição de tarefa:

1. Atribuição manual: O expedidor seleciona a melhor equipe para a tarefa, garantindo que as datas de efetivação estejam alinhadas com as datas de início e término da janela de tarefa. O expedidor também verifica a disponibilidade do agente na equipe com base nas datas de associação do território.
2. Agendamento dinâmico: O Agendamento dinâmico atribui tarefas automaticamente às equipes com base em fatores como disponibilidade da equipe, habilidades do agente e requisitos de tarefa. Se existir uma equipe adequada, ela será atribuída à tarefa; caso contrário, uma nova equipe será criada. Quando a equipe criada dinamicamente é atribuída para uma tarefa de ordem de serviço em um território, a associação da equipe é atualizada e aparece na lista relacionada de Associação da equipe do território.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Ordem de serviço** > **Todas as tarefas de ordem de serviço**.
2. Abra a tarefa de ordem de serviço para atribuição.
3. Selecione **Equipe necessária** se ainda não estiver marcada, marque a caixa de seleção.
4. Se você precisar programar tarefas de ordem de serviço abrangendo várias entradas de programação ou dias, selecione **Atribua entre as entradas de programação** se ainda não estiver marcada, marque a caixa de seleção.
5. Atribua a tarefa manualmente ou por meio de atribuição automática.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
A tarefa é atribuída à equipe. Todos os membros da equipe recebem uma notificação por push de que a tarefa de ordem de serviço está atribuída. A tabela Atribuídos à tarefa é adicionada à tarefa de ordem de serviço. Para obter mais informações, consulte, Tabela Atribuídos à tarefa para membros da equipe ou equipamentos.

Gerenciar tarefas da equipe usando Now Mobile Aplicação do agente

Depois que o expedidor expede tarefas de ordem de serviço para uma equipe, as tarefas são enviadas para os membros atribuídos da equipe, o que inclui o líder da equipe.

O líder da equipe e os agentes podem acessar a tarefa de ordem de serviço usando Now Mobile Aplicação do agente. Somente o líder pode aceitar ou rejeitar a tarefa de ordem de serviço e outras ações de gestão. Se o líder aceitar a tarefa, o estado da tarefa mudará automaticamente para Aceito. Outros membros da equipe podem exibir os detalhes da tarefa.

Os membros da equipe podem usar Now Mobile Aplicação do agente para exibir a lista de tarefas de ordem de serviço atribuídas a eles individualmente ou à equipe à qual pertencem. Os agentes não podem atribuir a si mesmos tarefas que exijam uma equipe.

Os líderes da equipe podem executar as seguintes ações na tarefa de ordem de serviço:

- Aceite ou rejeite a tarefa.
- Gerencie a tarefa definindo os horários de início da viagem ou início do trabalho, pausando o trabalho, retomando o trabalho e definindo o estado como Encerrado concluído.
- Exiba e acesse artigos de conhecimento relacionados à tarefa.
- Registre o tempo que a equipe trabalhou em uma tarefa de ordem de serviço, bem como o tempo gasto em outras atividades para os membros da equipe que trabalharam na tarefa, incluindo eles mesmos.

  Nota:
  Os tempos de trabalho e viagem registrados pelo líder da equipe na tarefa são para todos os membros da equipe.

- Adicione comentários na tarefa de ordem de serviço.

Os membros da equipe podem executar as seguintes ações na tarefa de ordem de serviço:

- Exibir detalhes da tarefa de ordem de serviço.
- Exiba e acesse artigos de conhecimento relacionados à tarefa.
- Adicione comentários na tarefa de ordem de serviço.

Tópicos relacionados

Aceitar ou rejeitar uma tarefa de ordem de serviço

Iniciar o trabalho em uma tarefa de ordem de serviço

Registre o tempo trabalhado para uma tarefa ou atividade manualmente

Artigos de conhecimento em Agente da ServiceNow

Adicione um recurso a uma tarefa da equipe

Adicione recursos que não fazem parte de uma equipe, como agentes ou equipamentos, se você perceber que eles são necessários após a criação 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.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher, wm_manager

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Todas as tarefas de ordem de serviço**.
2. Selecione a tarefa da equipe de ordem de serviço à qual você deseja adicionar um recurso.
3. Em **Designados para a tarefa** , selecione **Adicionar** .
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Atribuído à tarefa

Campo	Entrada
Requisito	Nomeie o requisito.
Tipo de recurso	Definido como **Agente** ou **Equipamento** .
Responsável	PESQUISE e adicione o agente que você deseja adicionar à tarefa da equipe.

5. Selecione **Enviar**.
   O recurso é adicionado à equipe.

Adicione requisitos de recursos para uma tarefa de ordem de serviço

Adicione os recursos necessários para concluir uma tarefa de ordem de serviço da equipe, como habilidades do agente ou itens de equipamento necessários, para evitar atrasos após a atribuição da tarefa.

Antes de Iniciar
- O plug-in Programação de equipamento (com.snc.fsm_resource_scheduling) deve ser instalado para que você possa adicionar qualquer requisito relacionado ao equipamento.

Função necessária: wm_admin, wm_dispatcher

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Tarefas de ordem de serviço**.
2. Abra a tarefa de ordem de serviço.
   A tarefa deve estar no estado Rascunho ou Expedição pendente.
3. Selecione **Precisa de equipe** e. **Requisitos de recursos** se ainda não estiverem selecionadas.
4. Na lista relacionada Requisitos de recursos, selecione **Novo** .
5. No formulário, preencha os campos.

Necessidade de equipe

Campos	Descrição
Nome	Nome do tipo de categoria de recurso. Por exemplo, eletricista.
Tipo de recurso	Tipo de recurso necessário para a tarefa, agente ou equipamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Quantidade mínima	Número mínimo de recursos necessários para trabalhar na tarefa.
Quantidade recomendada	Número recomendado de recursos necessários para trabalhar na tarefa.
Habilidades obrigatórias	Habilidades necessárias para concluir uma tarefa. Por exemplo, fiação e soldagem.
Nível de habilidade	Se uma única habilidade for inserida em **Habilidades obrigatórias** defina um nível para a habilidade selecionada. **Nota:** Você não pode selecionar um nível de habilidade para várias habilidades.
Habilidades opcionais	Habilidades opcionais para concluir uma tarefa.
Obrigatório(a)	Opção para indicar se o requisito de recurso é obrigatório para concluir uma tarefa.
Líder	Opção para indicar que o requisito de recurso deve ser correspondido aos agentes disponíveis para determinar o líder.

6. Selecione **Enviar**.

Mude o tempo em que um agente trabalhou em uma tarefa da equipe

Atualize o tempo que um agente gastou em uma tarefa da equipe se ele gastou mais ou menos tempo na tarefa do que o restante da equipe.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin, wm_manager, wm_dispatcher, wm_crew_moderator.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando você edita os valores de início real do trabalho ou término real do trabalho, a duração do trabalho e a duração real do trabalho são atualizadas para o agente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Gerente** > **Tarefas de ordem de serviço**.
2. Selecione a tarefa Concluir ordem de serviço para a qual você deseja mudar o tempo de um agente.
3. Em **Designados para a tarefa** , selecione **Tipo de recurso** no nome do agente para o qual você deseja editar o tempo trabalhado.
4. Atualize o. **Início real do trabalho** ou **Fim real do trabalho** .
5. Selecione **Atualizar**.

Otimização da força de trabalho

Aprimore a qualidade e a eficiência de suas equipes usando programação inteligente, estrutura de equipe e pontuações únicas de atualização em tempo real. Avalie a qualidade das tarefas concluídas, recomende habilidades para os agentes e treine-os para lidar com lacunas de habilidades.

Tradução automática

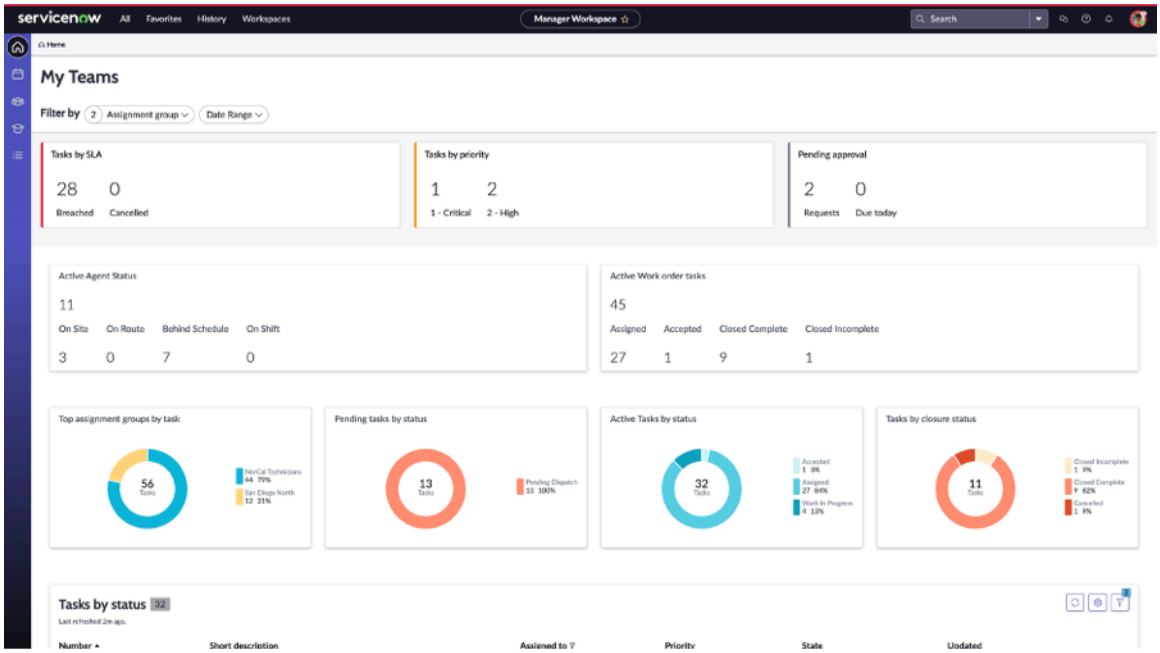
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Tópicos relacionados

Configuração do Otimização da força de trabalho para Serviço de campo

Otimização da força de trabalho para serviço de campo Espaço do gerente painel

Monitore o trabalho de suas equipes e o desempenho organizacional usando Otimização da força de trabalho para serviço de campo. Fique por dentro do status das tarefas em que suas equipes estão trabalhando em um determinado momento.



Usuário final e funções

Usuário final e objetivo	Função necessária
Como gerente de espaço, você pode fazer o seguinte: • Analise as tarefas de ordem de serviço em que sua equipe está trabalhando no momento ou tarefas que ainda não foram atribuídas. • Monitore tarefas com ANS que foram violadas, escaladas ou não estavam abertas por 30 dias. • Rastreie o trabalho, os bate-papos e as atribuições de trabalho de uma equipe para analisar o desempenho de toda a sua organização.	sn_wfo_fsm.manager

Acesse Espaço do gerente painel

Para abrir o painel, navegue até **Tudo** > **Espaços** > **Espaço para gerentes**.

Tradução automática

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

Casos de uso

Usuário	Uso do painel
Gerente	Monitore o trabalho de seus agentes ao começar o dia, exiba relatórios que precisam de sua atenção e navegue até as tarefas nas quais você deseja agir. Analise o desempenho de uma equipe específica por um período de tempo desejado.

Indicadores

Espaço do gerente o oferece os seguintes indicadores:

Ordens de serviço em aberto

Exibe o número de ordens de serviço em aberto.

Tempo médio de resolução das ordens de serviço

Exibe o número médio de dias necessários para resolver ordens de serviço

% do tempo produtivo para tarefas

Exibe a porcentagem de tempo produtivo e quanto ele aumentou ou diminuiu por um período especificado.

% de utilização do agente para tarefas

Exibe a porcentagem de utilização do agente e exibe o quanto ela aumentou ou diminuiu por um período especificado.

Detalhamentos

Espaço do gerente inclui os seguintes detalhamentos:

- Grupo de Atribuição
- Intervalo de datas

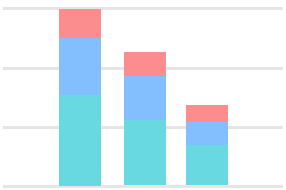
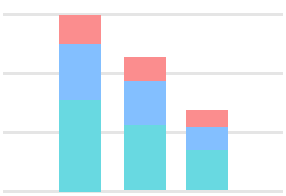
Visualizações de dados

Espaço do gerente fornece as seguintes visualizações.

Título	Tipo	Descrição
Tarefas por ANS	Pontuação única 	Número de tarefas violadas e canceladas.

Tradução automática

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

Título	Tipo	Descrição
Tarefas por prioridade	Pontuação única 	Número de tarefas críticas e de alta prioridade.
Aprovação pendente	Pontuação única 	Número de solicitações de aprovação e solicitações que vencem hoje.
Ordens de serviço encerrados	Gráfico de barras empilhadas 	Exibe as ordens de serviço que foram encerradas por agentes.
Ordens de serviço semanais novas vs. encerradas	Gráfico de linhas e barras empilhadas	Exibe as ordens de serviço novas e encerradas que foram atribuídas ao grupo de atribuição por semana.
Duração planejada da tarefa vs. tempo real gasto nela	Gráfico de barras empilhadas 	Exibe a duração planejada do trabalho e a duração necessária para ser concluída.
Variação semanal da duração total planejada	Gráfico de linhas e barras empilhadas	Exibe a variação semanal da duração total planejada.

Tradução automática

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

Título	Tipo	Descrição
Status de agente ativo	Pontuação única 	Exibe o número de agentes e seus status.
Tarefas de ordem de serviço ativas	Pontuação única 	Exibe o número de tarefas ativas e seus status.
Principais grupos de atribuição	Donut 	Exibe o número de tarefas de ordem de serviço ativas e quantas tarefas cada grupo de atribuição tem.
Tarefas pendentes por status	Donut 	Exibe o número de tarefas pendentes e um detalhamento de tarefas pendentes de acordo com o status, como Rascunho e Envio pendente.

Tradução automática

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

Título	Tipo	Descrição
Tarefas ativas por status	Donut 	Exibe o número de tarefas ativas e um detalhamento das tarefas ativas de acordo com o status, como Aceito, Atribuído e Trabalho em andamento.
Tarefas por status de fechamento	Donut 	Exibe o número de tarefas encerradas e um detalhamento das tarefas encerradas de acordo com o status, como Encerrado incompleto, Encerrado concluído e Cancelado.
Tarefas por status	Lista	Exibe a lista de tarefas ativas por status.

Programação em Otimização da força de trabalho para serviço de campo

Programação em Otimização da força de trabalho para serviço de campo o permite que você gerencie seus recursos da força de trabalho com eficiência, planejando e gerenciando cronogramas, equipes e turnos em todas as equipes, tudo em um único local. Você também pode integrar com o agendamento de plantão, e criar turnos e cronogramas para rotações de plantão.

Principais recursos

Com Programação, você pode fazer o seguinte:

- Adicione reuniões, treinamento, solicitações de folga ou turnos de trabalho ad hoc usando o calendário da equipe.
- Filtre os agentes no calendário da equipe com base em sua localização, região, grupos de atribuição ou qualquer campo no registro do agente.
- Criar planos de turno e programação para agentes.
- Aprovar ou rejeitar solicitações de folga do agente e de troca de turno.
- Rastreie e gerencie a programação da equipe no calendário da equipe exibindo os turnos planejados versus os horários reais de entrada e saída do dia ou da semana selecionada.
- Analise se os membros da sua equipe estão seguindo os cronogramas. Se você vir um possível problema, poderá alertar facilmente sua equipe para que ela possa tomar medidas imediatas.
- Use relatórios históricos de adesão para analisar e recomendar oportunidades de coaching para seus agentes.

Tradução automática

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

Para obter mais informações sobre principais indicadores de desempenho e barras laterais, consulte Explorar indicadores com detalhes de KPI .

Cumprimento da programação

- A adesão é uma métrica para analisar o quanto os agentes seguem sua programação ao concluir as atribuições de trabalho. A conformidade mede o trabalho concluído, independentemente de quando foi concluído.
- Uma alta taxa de adesão indica que os agentes estão aderindo aos cronogramas e oferecendo serviço de campo quando esperado. Uma baixa taxa de adesão sugere mudar os processos ou decisões para gerenciar a equipe com eficiência. Os números são destacados em vermelho para agentes que não cumprem a programação.

- Os cálculos de conformidade e adesão à programação são baseados nas fórmulas, nos tempos de trabalho reais e planejados dos agentes. A seguir, há as fórmulas padrão que são usadas para calcular a adesão e a conformidade dos agentes. No entanto, o administrador pode mudar fórmulas , conforme necessário.

  Os seguintes componentes e fórmulas são usados para calcular a adesão e a conformidade:

  - Os scripts *`shift_planning_clock-in`* e *`shift_planning_clock-out`* geram os eventos de ponto de entrada e saída dos agentes das sessões de login e logout. A regra de negócio *`Agent Time Work Event Trigger`*gera eventos de entrada e saída sempre que há uma mudança no estado de presença do agente.
  - **Adesão à programação** (Minutos trabalhados no turno/tempo do turno programado em minutos e hora extra)
  - **Conformidade** (Minutos trabalhados no turno e horas extras)/Tempo do turno programado em minutos
- Por padrão, a porcentagem de adesão ideal é superior a 70 e a conformidade está entre 80 e 120. No entanto, o administrador pode alterar os valores de limite. Para obter mais informações, consulte Programação em Otimização da força de trabalho para serviço de campo. Os agentes que não se qualificam para os valores de limite definidos são considerados não aderentes e são realçados em vermelho.

Crie um plano de turno de trabalho em Otimização da força de trabalho para serviço de campo

Programe turnos para sua equipe para que você possa ter certeza de que está cobrindo todas as atribuições de trabalho e pausas. Você também pode especificar os dias da semana em que talvez precise substituir os turnos agendados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_shift_planning.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie um plano de turno de trabalho no Otimização da força de trabalho para Gestão de serviços de campo

Na guia **Turnos**, os turnos são agrupados por turnos ativos e inativos. O painel lateral contextual exibe os turnos ativos e inativos na ordem exibida em **Turnos** guia.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone Programação ( ).
3. Clique na guia **Turnos**.

Tradução automática

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

4. No painel lateral contextual, clique no ícone Mostrar planos de turno ( ) para exibir os cronogramas.
5. Clique em Criar planos de turno de trabalho ou turnos de plantão (ícone).
6. Clique em **Turno de trabalho**.
7. No campo **Nome**, insira um nome para o turno.
8. Defina a janela de tempo do turno.
   a. Em **Fuso horário** selecione o fuso horário dos usuários que você deseja alocar para o turno.

      Nota:
      Para adicionar um turno para os agentes que trabalham em seus fusos horários locais, selecione a opção **Usar fuso horário do agente**. O sistema usa o fuso horário especificado no registro do usuário do agente.

   b. Em **Hora de início** insira a hora do dia em que você deseja iniciar o turno.
   c. Em **Hora de término** insira a hora do dia em que você deseja encerrar o turno.
   d. Marque a caixa de seleção Ativo para ativar o turno de trabalho.
   e. Selecione os dias da semana para os quais você deseja adicionar este turno.
   f. Selecione **Save** (Salvar).
9. Adicione intervalos de programação ao turno.
   a. Selecione o turno.
   b. Clique em **Adicionar pausa**.
   c. No campo **Nome**, insira um nome para a pausa.
   d. Defina uma duração para a pausa.
   e. No campo **Duração**, insira a duração da pausa.
   f. Em **Hora de início mais antiga** insira o horário mais antigo para iniciar a pausa.
   g. Em **Hora de término mais recente** insira a hora mais recente para encerrar a pausa.

      Por exemplo, você pode definir a hora de início mais antiga como 11:00, a hora de término mais recente como 15:00 e a duração da pausa como uma hora. Se você adicionar quatro agentes a esse turno de trabalho, o aplicativo Programação escalonará automaticamente a duração do intervalo de cada agente. Escalone as pausas para garantir que os quatro agentes possam cobrir todo o período do turno.

   h. Clique em **Salvar**.
10. **Opcional:** Exiba o número de agentes para cada hora ou dia na janela de período do turno.

Tradução automática

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

Crie um plano de turno de plantão em Otimização da força de trabalho para serviço de campo

Programe turnos para sua equipe para que você possa ter certeza de que está cobrindo todas as atribuições de trabalho e pausas. Você também pode especificar os dias da semana em que talvez precise substituir os turnos agendados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique na Programação (ícone).
3. Clique na guia **Turnos**.
4. No painel lateral contextual, clique em Mostrar planos de turnos (ícone) para exibir os cronogramas.
5. Clique em Criar planos de turno de trabalho ou turnos de plantão (ícone).
6. Crie o turno de plantão.
   a. Clique em **Turno de plantão**.
   b. No campo **Nome**, insira um nome para o turno.
   c. No campo **Grupo**, selecione um grupo que você deseja atribuir ao turno.
   d. Selecione a janela de tempo do turno inserindo valores em **Hora de início** e. **Hora de término** e selecionando o fuso horário no **Fuso horário** campo.
   e. Selecione os dias da semana para os quais você deseja aplicar o turno.
   f. Em **Data de início da rotação** clique no ícone de calendário, selecione a data de início da rotação de plantão do turno e clique em **OK** .
   g. Clique em **Salvar**.
7. Crie a rotação de plantão.
   a. Selecione o turno que você criou.
   b. Clique em **Criar rotação**.
   c. Em **Agentes** , selecione os nomes dos agentes que você deseja fazer parte do turno na lista de todos os agentes que pertencem ao grupo para o qual o turno de plantão está sendo criado.
   d. Em **Intervalo de rotação** , selecione se você deseja que a rotação seja diária ou semanal.
   e. Clique em **Salvar**.

   Nota:
   . **Tipo de escalação** o campo é preenchido automaticamente com **Girar por escalas** valor do campo se várias escalas tiverem sido criadas para a rotação. Caso contrário, ele será preenchido com **Alternar entre membros** valor do campo.

8. Clique em **Publicar** para ativar o turno e publicá-lo na programação.
   Para tornar um turno de plantão ativo inativo e removê-lo da programação, você pode clicar em **Cancelar publicação** .

Tradução automática

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

9. **Opcional:** Exiba todos os turnos de plantão que foram publicados na programação no calendário do agente e da equipe.
   Quando você adiciona novos agentes à rotação de plantão, pode levar algum tempo para atualizar os dados no calendário da equipe.

Criar um plano de programação

Gerencie a programação da sua equipe criando um plano de programação que cobre um período de tempo e inclui os turnos de trabalho da sua equipe. Você também pode atribuir agentes a turnos com base em suas habilidades e disponibilidade para garantir que você esteja usando seus recursos com eficiência.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_shift_planning.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode definir o número de dias para armazenar cronogramas de agente em cache usando *sn_shift_planning.number_of_days_to_cache*propriedade do sistema.

. **Cobertura/demanda total** a linha exibe o número de agentes que cobrem cada turno em um dia.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone Programação ( ).
3. Criar um plano de programação
   a. Clique na guia **Calendário da equipe**.

   Nota:
   Você pode analisar o alinhamento da equipe em um dia ou na semana.

   b. No painel lateral contextual, clique em Mostrar cronogramas (ícone).
   c. No painel Cronogramas, clique em Criar novo ícone.
   d. No campo **Nome**, insira um nome para o plano de programação.
   e. Em **Data de início** selecione uma data para iniciar o plano de programação e clique em **OK** .
   f. Em **Data de término** selecione uma data para encerrar o plano de programação e clique em **OK** .
   g. Clique em **Salvar**.
   Você pode exibir a programação de todos os agentes no grupo de atribuição que você gerencia direta ou adicionalmente.
4. Adicione um turno de trabalho ao plano de programação.

   Nota:
   Para adicionar mais turnos a um plano de programação recém-criado, selecione o plano de programação e adicione o turno 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.

a. No painel lateral contextual, clique em **Adicionar turno** .

b. No campo **Turno**, selecione o turno de trabalho que você deseja adicionar ao plano de programação.

5. Adicione agentes ao turno de trabalho.

a. Em **Agentes** , pesquise agentes e adicione um ou mais agentes ao turno.

b. Clique em **Salvar**.

Nota:
Pode levar alguns minutos para que a tela seja atualizada.

Adicionar pausas de programação a um turno

Depois de criar um turno de trabalho, você pode adicionar pausas de programação ao turno.

Antes de Iniciar
Você deve criar um plano de turno e um turno de trabalho antes de adicionar uma pausa ao turno.

Função necessária: sn_shift_planning.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode definir o período de pausa em um turno de trabalho garantindo que todos os seus agentes possam cobrir todo o período do turno. Por exemplo, você define a hora de início mais antiga como 11:00, a hora de término mais recente como 15:00 e a duração da pausa como uma hora. Se você adicionar quatro agentes ao turno de trabalho, a aplicação Programação automaticamente alterará a duração da pausa de cada agente. Escalonar pausas para garantir que quatro de seus agentes possam cobrir todo o período do turno.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone Programação ( ).
3. Clique no ícone Mostrar planos de turnos ( ) e selecione o turno para o qual você deseja adicionar a pausa.
4. Clique em **Adicionar pausa**.
5. No formulário, preencha os campos.

Pausa

Campo	Descrição
Nome	Nome da pausa
Duração	Período de tempo da pausa.
Hora de início mais antiga	Hora mais antiga para iniciar a pausa.
Hora de término mais recente	Hora mais recente para encerrar a pausa.

6. Clique em **Salvar**.

Tradução automática

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

Publicar um plano de programação para visibilidade na cobertura da equipe

Gere uma visualização do seu plano de programação e publique-a para que seus agentes possam ver seus turnos e cronogramas com antecedência. Você pode cancelar a publicação de uma programação para fazer mudanças e publicá-la novamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_shift_planning.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode fazer uma cópia de uma programação e atualizá-la para criar uma nova programação. As atualizações podem incluir a modificação das datas de início e término da programação, bem como a adição ou a remoção de turnos ou agentes.

Quando você faz uma cópia da programação, as seguintes atualizações são feitas automaticamente na cópia da programação:

- A data de início é definida como a data atual e a data de término como 30 dias a partir da data atual.
- O estado da programação muda para Rascunho. Você pode fazer as mudanças necessárias no turno e clicar em **Salvar**.
- A programação exibe somente agentes no grupo de atribuição do usuário conectado no momento.

Você pode cancelar a publicação de uma programação para fazer mudanças e publicá-la novamente.

- Se a data de início for a data atual ou ocorreu no passado, o estado da programação permanecerá como Publicado e a data de término mudará para Amanhã.
- Se a data de início estiver no futuro, o programador mudará o estado da programação e os cronogramas do agente para Rascunho.

Nota:
Se você não precisar mais de uma programação no estado Rascunho, poderá clicar em **Excluir** para excluí-lo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone Programação ( ).
3. Gere uma visualização de programação.
   a. Clique na guia **Calendário da equipe**.
   b. Clique no ícone Mostrar cronogramas ( ) no painel lateral contextual.
   O calendário da equipe é atualizado e gera a visualização quando você salva um turno de trabalho.
4. Publicar uma programação
   a. Selecione uma programação e edite-a, se necessário.
   b. Edite a programação se necessário e clique em **Salvar**.
   c. Clique em **Salvar**.
   d. Clique em **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
Todos os cronogramas que estão no estado Rascunho são movidos para o estado Publicado. Você pode exibir a programação publicada no calendário da equipe.

Rastreie e gerencie a programação da sua equipe

Crie, atualize ou monitore a programação da sua equipe a partir de um local. Você pode aprovar ou rejeitar solicitações de troca de turnos ou folga para agentes dentro do seu grupo de atribuição.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_shift_planning.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Usando o calendário, você pode fazer o seguinte:

- Exiba todos os seus agentes por grupo de atribuição.
- Obtenha informações sobre a conformidade da equipe com cronogramas publicados.
- Exiba a programação de trabalho do agente que é o tempo real do turno versus os horários de entrada e saída.
- Filtre o calendário da equipe com base nos valores em **Grupo de atribuição** , **Local** , **Habilidades** , **Plano de turno** e **Eventos** campos para uma exibição personalizada.
- Modifique os horários do turno, de entrada e de saída do agente, se necessário

Nota:
A função "sn_shift_planning.agent" é necessária para que a programação de um agente fique visível no calendário da equipe no Espaço do gerente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone Programação ( ).
3. Modificar os horários do turno de um agente.
   A programação que inclui este turno deve estar no estado Visualização ou Publicado.
   a. Na guia **Calendário da equipe**, navegue e aponte para o turno do agente cuja programação você deseja modificar.

      Nota:
      Observação: Para evitar atrasos no carregamento de eventos, bem como outros processos que utilizam um mecanismo de cache por meio de uma fila de eventos, consulte Filas personalizadas para processar eventos .

   b. Na janela pop-up de turno, clique no ícone Editar ( ).
   c. Modifique o horário do turno do agente.

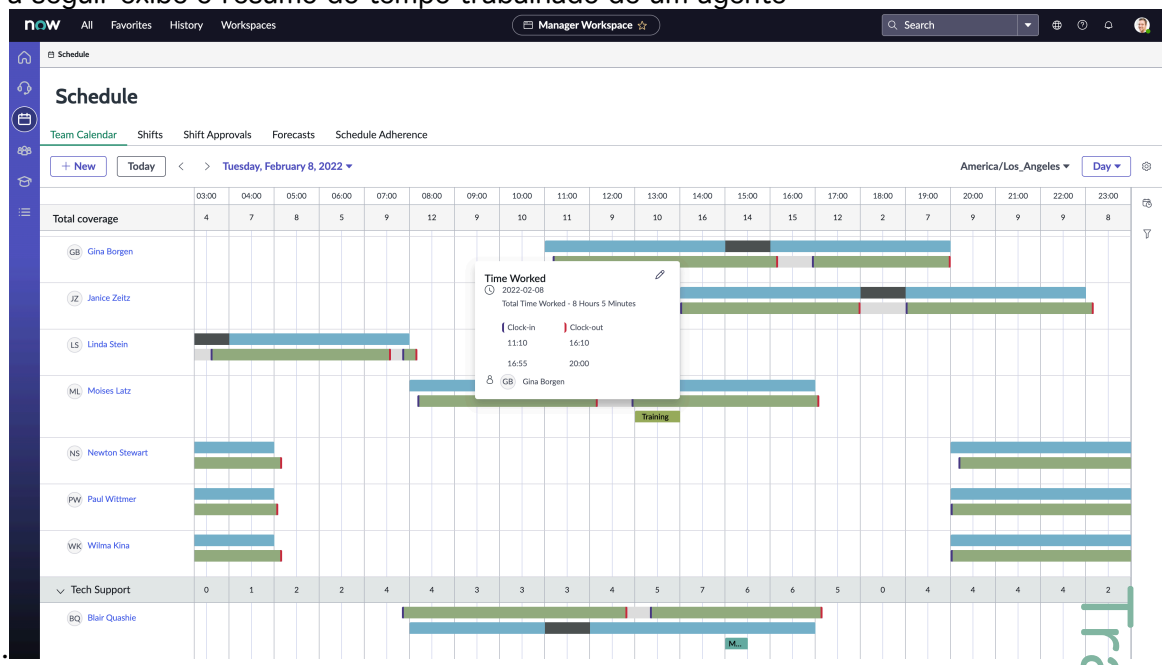
      Nota:
      Se o turno existente tiver um intervalo, você poderá adicionar mais intervalos a ele.

   d. Clique em **Salvar**.

Tradução automática

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

O snapshot a seguir exibe o resumo do tempo trabalhado de um agente selecionado.



4. Aprove ou rejeite a folga de um agente ou a troca de turno com outro agente.

Nota:

Você deve aprovar uma solicitação dois dias antes da data de início da folga ou da troca de turno. Fora desse período, a aprovação será rejeitada automaticamente. Para obter mais informações, consulte as descrições de **Definir a data de vencimento para aprovações de solicitação de folga e troca de turno** em Componentes instalados com Otimização da força de trabalho para Atendimento ao cliente .

Solicitações de folga sobrepostas por um agente serão rejeitadas.

a. Clique em **Aprovações**.

b. Selecione a solicitação.

c. Aceite ou rejeite a solicitação.

Você pode exibir todas as solicitações de agente em sua fila e os detalhes de cada solicitação.

- Para aprovar uma solicitação, clique em **Aprovar**.

  Se você aprovar a solicitação, a programação será atualizada no calendário da equipe com base nas aprovações.

- Para rejeitar uma solicitação, clique em **Rejeitar**.

Monitore a adesão dos seus agentes à programação

Use a adesão à programação para avaliar se seus agentes estão aderindo às cronogramas atribuídas. Você pode procurar áreas em que a atividade de baixo valor pode ser eliminada ou reduzida e analisar ainda mais os níveis de pessoal ao longo do dia.

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para obter informações sobre adesão à programação, consulte a seção "Adesão à programação" em Programação em Otimização da força de trabalho para serviço de campo.

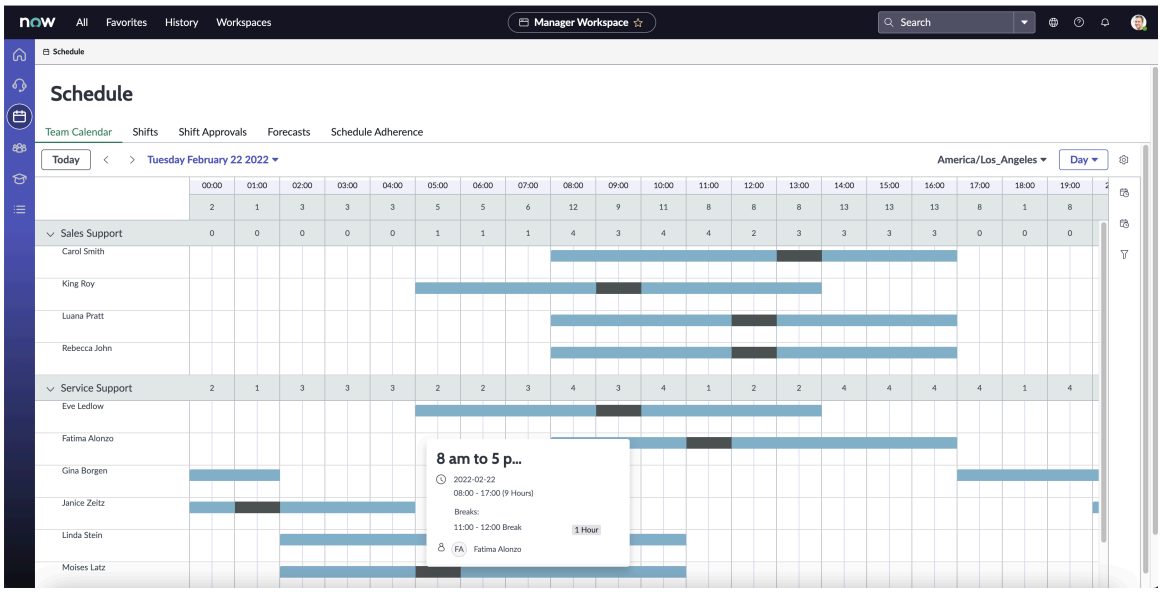
Procedimento
1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone Programação ( ).
3. Monitore a adesão dos seus agentes à programação.

Para	Faça o seguinte
Exiba a adesão à programação no nível da organização ou da equipe	**a.** Clique na guia **Adesão à programação**. O gráfico de barras aparece com a porcentagem de adesão à programação e a porcentagem de conformidade de suas equipes. **b.** Exiba o gráfico e faça um detalhamento para exibir a análise dos membros da sua equipe clicando na barra.
Analise a programação planejada versus real para os membros da sua equipe	**a.** Clique na guia **Calendário da equipe**. **b.** Selecione a data. **c.** Exiba **Tempo trabalhado** clicando na barra que representa o tempo real trabalhado do agente. **Nota:** Os horários de entrada e saída são os horários de trabalho reais de seus agentes. Os eventos são gerados com base no login, nas ações de logout e no estado de presença do agente. Se um agente esquecer a hora de saída, o sistema gerará automaticamente o evento de saída após 60 minutos por padrão. No entanto, o administrador pode alterá-lo usando *Default threshold time for clock-out event generation (in Minutes)* propriedade do sistema. Exemplo: um evento de ponto de entrada é gerado quando um agente efetua login ou muda o status de presença para **Disponível**. Da mesma forma, um evento de saída de hora é gerado quando um agente faz logout do sistema ou muda o status de presença para Off-line ou Interrupção. Se um agente não registrar a saída após 60 minutos da hora de término do turno, o sistema gerará automaticamente o evento de saída.

Tradução automática

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

O snapshot do calendário da equipe a seguir ilustra como medir o quão bem os membros da sua equipe estão aderindo aos cronogramas de trabalho. A barra azul indica o tempo planejado do turno de trabalho e ao lado dele está o tempo real trabalhado. As representações padrão são roxo para o horário de entrada, verde para a duração disponível do agente, vermelho para o horário de saída e cinza para o tempo não disponível do agente.



Analise a adesão e a conformidade do resumo de tempo trabalhado

Exiba o resumo do tempo trabalhado dos membros da sua equipe para determinar se suas equipes estão aderindo aos cronogramas planejados. Você também pode usar a adesão histórica, uma exibição de relatórios de adesão em tempo real, para ver o quão bem seus agentes seguiram seus cronogramas no passado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_shift_planning.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os cálculos de adesão e conformidade são baseados em uma configuração definida e nos cronogramas de trabalho reais e planejados de seus agentes. Para obter mais informações, consulte Configurando a programação em Otimização da força de trabalho para serviço de campo.

Nota:
Seu administrador pode desabilitar a adesão à programação ou mudar a configuração de adesão e conformidade. Para obter mais informações, consulte Configure properties for schedule adherence and conformance .

Procedimento

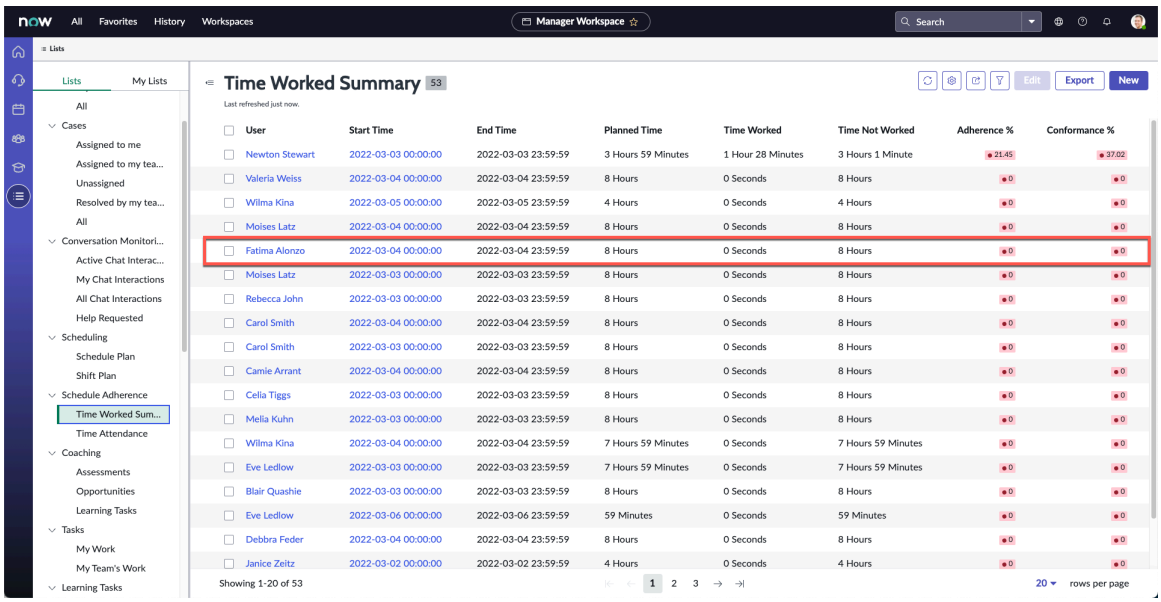
1. Navegar até **Tudo** > **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Faça uma busca detalhada para visualizar o resumo de tempo de presença e tempo trabalhado de seus agentes.

Tradução automática

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

Para	Faça o seguinte
Como analisar o resumo do tempo trabalhado de sua equipe	**a.** Clique no ícone Listas (☰). **b.** Em Adesão à programação, clique em **Resumo do tempo trabalhado**. **Nota:** . **Não planejado disponível** hora captura a hora em que o agente estava disponível e registrou a hora de entrada fora dos eventos de trabalho agendados do agente. Por exemplo, se um agente estiver programado para participar de um treinamento das 13:00 às 14:00:00, mas se esquecer de registrar a hora dessa participação, esse horário será considerado o horário de entrada. O tempo de treinamento de 13:00 a 14:00 é capturado como o tempo não planejado disponível.
Como ver o tempo de presença de seus agentes	**a.** Clique no ícone Listas (☰). **b.** Em Adesão à programação, clique em **Tempo de presença**.

O exemplo de adesão à programação a seguir mostra como medir o quão bem sua equipe está aderindo e em conformidade com seus cronogramas de trabalho.



Example:
Para entender os cálculos dos campos em um resumo do tempo trabalhado, considere o dia de trabalho de Fatima Alonzo:

- O turno começa às 8h e vai até as 16h = 8 horas
- O tempo planejado é de 8 horas e 480 minutos
- Entrada às 8h e saída às 12h para uma pausa. De volta da pausa, marca o ponto de entrada às 12h30 e de saída às 16h.
- 480 a 30 minutos trabalhados no turno são 450 minutos

Tradução automática

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

- Adesão à programação = (minutos trabalhados no turno/tempo de turno agendado em minutos + horas extras) = 450/(480+65) = 82,57%
- (Minutos trabalhados no turno e horas extras)/Tempo programado do turno em minutos: (450 e 65) / 480: 107,29 por cento.

Nota:
Fátima Alonzo está aderente porque a adesão e a conformidade com a programação estão dentro do limite. Para ver quais agentes não são aderentes, procure os números realçados em vermelho.

Adicionar eventos ao calendário da equipe

Crie uma reunião, treinamento, solicitação de folga, pessoal ou um evento de trabalho ad hoc no calendário da equipe.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_shift_planning.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode criar tipos de evento personalizados e adicionar ou remover campos. Para obter mais informações, consulte Crie tipos de evento para exibir no calendário da equipe com Otimização da força de trabalho para serviço de campo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone Programação ( ).
3. Clique na guia **Calendário da equipe**.
4. Clique em **+Novo**.
5. Crie um evento.
6. Clique em **Salvar**.

Equipes no Otimização da força de trabalho

Use o Teams para rastrear e analisar tendências de desempenho de suas equipes a partir de um único local. Você pode monitorar as tendências de cada agente da equipe e comparar os agentes ou os membros da equipe entre si.

Com o Teams, você pode fazer o seguinte:

- Identifique lacunas de habilidades para que você possa recomendar quais habilidades são necessárias para treinar seus agentes.
- Organize suas equipes em grupos de atribuição. É possível adicionar um conjunto de indicadores-chave de desempenho (KPIs) para ajudar você a medir o desempenho da equipe de maneira consistente em todos os grupos. Por exemplo, a unidade Central de atendimento ao cliente contém várias equipes, como Hardware e Suporte de rede. Você pode criar um grupo de KPIs para a unidade da Central de atendimento ao cliente e adicionar Hardware e Suporte de rede como grupos de atribuição a este grupo de KPIs. Em seguida, você pode adicionar um conjunto de KPIs ao grupo de KPIs. Com esses dados, você pode medir as tendências de desempenho nas equipes de Hardware e Suporte de rede.
- Compare KPIs entre várias equipes pertencentes ao mesmo grupo de KPIs.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 os KPIs entre o intervalo de datas selecionado.
- Detalhar um KPI de nível de equipe para exibir a divisão de KPIs em todos os membros individuais da equipe.
- Exiba a tendência de KPIs para analisar as previsões futuras de cada um dos KPIs, se o intervalo de datas tiver os valores mais recentes.
- Detalhar o nível de agente individual para exibir uma exibição de 360 graus do trabalho atual, KPIs históricos, histórico de presença, utilização da capacidade do canal, habilidades, e próximas folgas do agente.

Analise as tendências de desempenho de suas equipes

Analise tendências para monitorar o desempenho e a adesão da sua equipe em um grupo de KPIs. Analise os dados detalhando os dados de uma equipe, um membro específico da equipe, um indicador ou um caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wfo_fsm.manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone do Teams  .
3. Selecione um intervalo de datas para exibir o desempenho de suas equipes nesse período.
   Você pode definir o intervalo de datas padrão usando `sn_team_perf.default_date_range` propriedade. Para obter mais informações, consulte Otimização da força de trabalho para serviço de campo componentes.
4. Analisar o desempenho da equipe.
   a. Selecione uma equipe.
   b. Em **Desempenho** rastreie e analise o desempenho geral do indicador para todos os membros da equipe.
   c. Detalhe os dados da equipe.

Opção	Faça o seguinte
Analisar o desempenho do indicador	▪ Para analisar o desempenho do indicador da equipe, selecione um valor de indicador para a equipe na linha do cabeçalho. ▪ Para analisar o desempenho do indicador de um membro da equipe, selecione um valor de indicador para o membro da equipe.
Rastrear casos	Selecione **Tarefas** e analise todos os casos relacionados à equipe.

Tradução automática

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

Opção	Faça o seguinte
	▪ Para exibir os detalhes do caso, selecione um caso. ▪ Para exibir os detalhes de um membro da equipe, selecione o membro da equipe.

Você também pode revisar casos, detalhes de grupos de atribuição, gerentes adicionais e informações relevantes para a equipe.

Coaching no Otimização da força de trabalho para serviço de campo

Usando Coaching em Otimização da força de trabalho para serviço de campo, você pode avaliar as habilidades da sua equipe para resolver tarefas com eficiência, revisando o trabalho deles em momentos críticos de fornecimento de serviços de campo.

Principais recursos

Com o Coaching, você pode fazer o seguinte:

- Recomende treinamento para seus agentes para lidar com lacunas de habilidades.
- Use as oportunidades de coaching que estão disponíveis por padrão para treinar seus agentes. Você também pode criar uma oportunidade de coaching usando a aplicação Coaching específica para as necessidades do seu agente. Para obter mais informações, consulte Otimização da força de trabalho para serviço de campo componentes e. Definir condições de gatilho para uma oportunidade de coaching
- Use avaliações e pesquisas para aplicar pontuações consistentes e mensuráveis entre as equipes.
- Use o Inteligência preditiva para recomendar habilidades para seus agentes e fornecer treinamento para lidar com essas lacunas de habilidades.

Visão geral do coaching em Otimização da força de trabalho para serviço de campo

A tela Visão geral do coaching exibe a qualidade média das tarefas que foram concluídas nos últimos 30 dias para seus grupos de atribuição.

- O gráfico de rosca exibe o número de avaliações em vários estados de conclusão. Você pode apontar para um dos estados e clicar para abrir todas as avaliações nesse estado.
- O gráfico de barras exibe avaliações criadas por oportunidades de coaching. Você pode clicar em qualquer um dos dados no gráfico para acessar as avaliações.
- Você pode clicar no gráfico que exibe os dados do indicador e acessar informações detalhadas sobre o indicador.

Visão geral de habilidades no Otimização da força de trabalho para serviço de campo

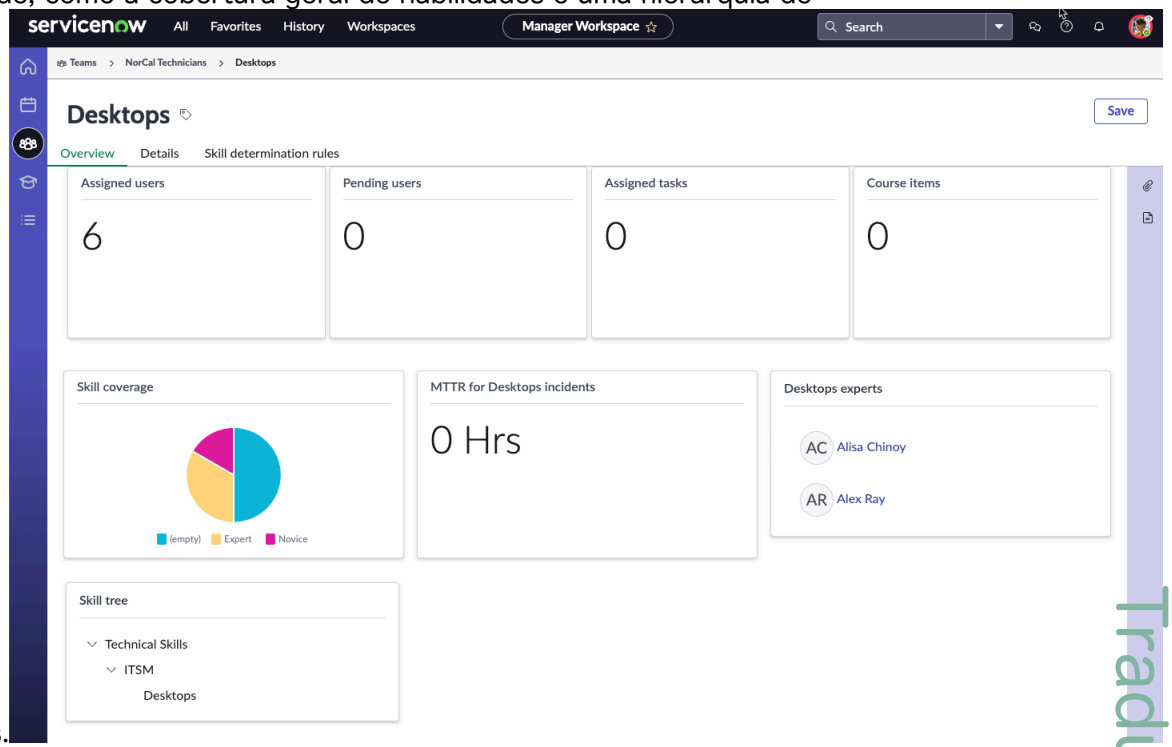
Use Visão geral de habilidades para analisar dados de habilidades, como quantas habilidades são atribuídas a usuários e tarefas. Também é possível ver quantos especialistas você tem para uma habilidade específica e a cobertura geral de habilidades por suas equipes.

A imagem a seguir ilustra as informações exibidas na página principal Visão geral de habilidades, que inclui diferentes tipos de dados com base

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 habilidade, como a cobertura geral de habilidades e uma hierarquia de habilidades.



Casos de uso

Usuário	Uso da página inicial
Administrador de habilidades [skill_admin]	• Analise todos os especialistas disponíveis para cada habilidade. • Detalhe a hierarquia de habilidades. • Número de habilidades atribuídas a usuários e tarefas. • Tempo médio necessário para resolver incidentes dessa habilidade. • Visualize quantos usuários você tem em diferentes níveis de habilidade.

Indicadores

MTTR de incidentes de habilidade - Tempo médio necessário para resolver incidentes com esta habilidade.

Detalhamentos

Os dados exibidos no indicador MTTR de incidentes de habilidade são calculados com base na habilidade usada para resolver o incidente.

Relatórios

Importante:
Os relatórios Usuários pendentes e Tarefas atribuídas são exibidos quando você habilita o. Coaching com aprendizado aplicação do ServiceNow® Store. Para ativar essa aplicação, consulteAtivar Otimização da força de trabalho para serviço de campo.

Tradução automática

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

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Usuários atribuídos	42	Habilidade do usuário [sys_user_has_skill]	O número de usuários que têm a habilidade selecionada atribuída a eles.
Tarefas atribuídas	42	Habilidade da tarefa [task_m2m_skill]	O número de tarefas para as quais esta habilidade foi atribuída.
Usuários Pendentes	42	Usuários pendentes [sn_lc_learning_task]	O número de usuários que ainda não receberam a habilidade selecionada da tarefa de aprendizado.
Itens do curso	42	Item do curso de aprendizado [sn_lc_course_item]	O número de cursos internos e externos que têm a habilidade associada ao item do curso.
Contêiner de Visão geral da habilidade	Componentes de visualização	Nenhum(a)	Contém os seguintes componentes: • Relatórios • Indicador de Tempo médio de resolução (MTTR) • Gráfico de pizza de Cobertura de habilidades • Árvore de conteúdo • Componentes de especialistas em habilidades
Árvore de habilidades conectada	Árvore	Nenhum(a)	A hierarquia de habilidades. Se a habilidade selecionada não tiver uma hierarquia de habilidades, o componente não será exibido na página Visão geral de habilidade.
Especialistas em habilidades	Lista	Nenhum(a)	Todos os usuários que estão no nível de especialista da habilidade.
Cobertura de habilidades	Gráfico de pizza	Nenhum(a)	A porcentagem e o número de usuários com diferentes níveis de experiência para a 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.

Visão geral de habilidades do Espaço do gerente

Acesse a Visão geral das habilidades no Espaço do gerente usando a aplicação Programação ou a aplicação Teams para analisar os dados de habilidades.

Antes de Iniciar
Função necessária: skill_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode acessar a Visão geral de habilidades no Espaço do gerente usando o aplicativo Teams ou Programação de turno.

Nota:
Você deve habilitar Coaching com aprendizado aplicação para exibir os relatórios da aplicação. Para obter informações sobre como habilitar esta aplicação, consulte Ativar Otimização da força de trabalho para serviço de campo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Acesse Visão geral de habilidades na aplicação Teams ou na aplicação Programação de turnos.

Resultado
A Visão geral de habilidades exibe os dados de habilidade, como quantas habilidades são atribuídas a usuários e tarefas, juntamente com os dados que fornecem o número de especialistas para uma habilidade específica e a cobertura geral de habilidades por suas equipes.

Avalie a qualidade das tarefas concluídas

Avalie a capacidade dos agentes de resolver tarefas ou a qualidade das tarefas concluídas.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_coaching.coach

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode criar uma avaliação de uma interação ou qualquer tipo de tarefa.

Ao criar manualmente uma avaliação, você pode adicionar uma pesquisa a ela. As avaliações de coaching também são criadas e atribuídas ao coach com base nas condições do gatilho definidas nas oportunidades de coaching.

Se a oportunidade de coaching incluir uma pesquisa, você poderá optar por participar da pesquisa e da avaliação. Quando você usa uma pesquisa para avaliar um estagiário, a pontuação da pesquisa é calculada automaticamente quando você conclui a pesquisa. A classificação de avaliação é atualizada com base nessa pontuação. Para obter mais informações, consulte Avalie um estagiário .

A tela Visão geral do coaching exibe a qualidade média das tarefas que foram concluídas nos últimos 30 dias para seus grupos de atribuição.

- O gráfico de rosca exibe o número de avaliações em vários estados de conclusão. Você pode apontar para um dos estados e clicar para abrir todas as avaliações nesse estado.
- O gráfico de barras exibe avaliações criadas por oportunidades de coaching. Você pode clicar em qualquer um dos dados no gráfico para acessar as avaliações.
- Você pode clicar no gráfico que exibe os dados do indicador e acessar informações detalhadas sobre o indicador.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no botão Coaching (ícone).
3. Realizar avaliações.
4. No formulário, preencha os campos para avaliar o agente.

Formulário de avaliação

Campo	Descrição
Oportunidade	Oportunidade de coaching associada à avaliação de coaching.
Estado	Estado da avaliação. ○ Aberto: Nova oportunidade de coaching ○ Trabalho em andamento: O estagiário está sendo treinado ○ Resolvido: O estagiário recebe programas de coaching e módulos de treinamento atribuídos. ○ Encerrado concluído: A avaliação foi resolvida e encerrada. ○ Encerrado incompleto: Avaliação que foi encerrada, mas não concluída, normalmente porque o prazo da avaliação de coaching expirou.
Classificação da avaliação	O quão bem o agente resolveu o incidente. O aplicativo Coaching preenche automaticamente este campo quando um instrutor conclui uma pesquisa para o trainee.
Acompanhamento	Se o coach deve tomar outras medidas para melhorar o desempenho do trainee.
Comentários	Anotações opcionais a serem adicionadas sobre a avaliação.
Pesquisa realizada pelo coach	Pesquisa para o trainee feita pelo coach. Você pode adicionar uma pesquisa para uma avaliação ao criar a avaliação manualmente ou quando a oportunidade de coaching ativa o gatilho de uma avaliação que não tem uma pesquisa. Quando uma oportunidade de coaching ativa o gatilho de uma avaliação e contém uma pesquisa, a pesquisa é automaticamente adicionada à avaliação e não pode ser alterada pelo coach.
Pesquisa realizada pelo trainee	Pesquisa para o coach feita pelo trainee.
Adicionar habilidades	Habilidades a serem adicionadas ao perfil do trainee quando a avaliação for concluída. Selecionar este campo exibe todas as habilidades e os níveis de habilidade que não estão no perfil do estagiário.
Adicionar treinamento	Treinamento a ser atribuído ao trainee.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	Você também pode atribuir tarefas de aprendizado de itens do curso.

5. Salve a avaliação.
   - Para concluir a avaliação ad hoc, clique em **Salvar** .
   - Para concluir a criação de avaliações usando oportunidades de coaching, clique em **Concluir avaliação**.

Gerenciar habilidades usando Otimização da força de trabalho para serviço de campo

Adicionar ou atualizar habilidades para um agente. Você pode aprovar habilidades previstas se a habilidade for necessária para o agente concluir as tarefas atribuídas. Você também pode rejeitar uma habilidade se ela não se aplicar ao agente.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O aplicativo Inteligência preditiva para habilidades exibe as habilidades recomendadas no perfil de cada agente. A aplicação usa casos de amostra nos quais o agente trabalhou para recomendar habilidades para um agente.

Você pode exibir as habilidades de todos os usuários agrupados por grupo de atribuição e a cobertura geral de habilidades de cada grupo.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no botão Coaching (ícone).
3. Clique na guia **Habilidades**.
   Você pode exibir a lista de todas as habilidades atribuídas e o nível de habilidade de cada agente em sua equipe. Para obter mais informações sobre habilidades e níveis de habilidades, consulte Gestão de habilidades .

   Você também pode filtrar a matriz de habilidades com base em usuários, grupos, tipo de habilidade, nível de habilidade ou categoria de habilidade. Redefina o filtro se quiser exibir as habilidades de todos os usuários.
4. Adicione uma habilidade ou nível de habilidade.
5. Aprovar ou rejeitar uma habilidade recomendada por Inteligência preditiva.
   a. Na matriz de habilidades, clique em **Recomendado** para aprovar e recomendar uma habilidade para o usuário.
   b. Em **Detalhes** revise a solicitação de aprovação de habilidade, os exemplos de resoluções de caso que foram usados para prever a habilidade e o 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.

- Para aprovar uma habilidade, clique em **Aprovar**. A habilidade é adicionada ao agente e o nível mais baixo da habilidade é automaticamente associado à habilidade adicionada. O estado da solicitação muda para **Aprovado** e a habilidade é adicionada ao agente.
- Para rejeitar uma habilitação, clique em **Rejeitar**. O estado da solicitação muda para **Rejeitado**. Inteligência preditiva não recomenda a habilidade para o usuário novamente e o campo muda para **Adicionar**.
- Clique em Mais opções (•••) e selecione **Salvar** .

A aplicação atribui a habilidade ao usuário. Se a habilidade atribuída não tiver um nível de habilidade, o aplicativo adicionará o nível de habilidade básico ao usuário.

Coaching com aprendizado

Usar Coaching com aprendizado para treinar seus agentes com conteúdo de aprendizado interno e externo. Organize conteúdo semelhante em catálogos. Atribua tarefas de aprendizagem e rastreie a conclusão.

Importante:
O Coaching com aprendizado está disponível quando você habilita a aplicação Coaching com aprendizado em ServiceNow® Store. Para ativar essa aplicação, consulteAtivar Otimização da força de trabalho para serviço de campo.

Como criar uma biblioteca de aprendizado

Crie um catálogo para organizar o conteúdo relacionado em categorias.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lc.catalog_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no botão Coaching (ícone).
3. Clique na guia **Aprendizado**.
4. Clique em **Bibliotecas de aprendizado** e selecione **Minhas bibliotecas de aprendizado** .
5. Crie uma biblioteca de aprendizado.
   a. Clique em **Novo**.
   b. No campo **Título**, insira um nome exclusivo para o catálogo.
   c. No campo **Descrição**, insira uma descrição para o catálogo.
   d. Clique em **Salvar**.

   Nota:
   O catálogo está visível para todos os grupos que você gerencia direta ou adicionalmente.

6. Adicione itens do curso à biblioteca.
   a. Clique na guia **Conteúdo**.
   b. Clique em **Adicionar**.

Tradução automática

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

c. Na janela pop-up **Adicionar cursos de aprendizado**, selecione todos os itens de curso que você deseja adicionar ao catálogo.

d. Clique em **Adicionar**.
Os itens do curso são adicionados ao catálogo.

Nota:
Para remover qualquer item do curso adicionado, selecione o item do curso e clique em Remover.

7. Adicione um grupo a uma biblioteca.

a. Clique na guia **Grupos aplicáveis**.

b. Clique em **Novo**.

c. No campo **Grupo**, selecione um grupo que você deseja associar ao catálogo.

d. Clique em **Salvar**.

Criar uma tarefa de aprendizado

Crie tarefas de aprendizado para que os agentes acompanhem suas atividades de aprendizado.

Antes de Iniciar
Função solicitada: sn_lc.task_creator

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Defina prazos de conclusão da tarefa de aprendizado para incluir ou excluir finais de semana usando a propriedade do sistema *exclude_weekends_on_learning_task_due_date*. Para obter mais informações, consulte Otimização da força de trabalho para serviço de campo componentes.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.

2. Clique no ícone Coaching ( ).

3. Clique em **Tarefas de aprendizado** e selecione **Todas as tarefas**.

4. Crie uma tarefa de aprendizado.

a. Clique em **Novo**.

b. Preencha os seguintes campos.

Nome	Descrição
Atribuído a	Nome do agente a quem você deseja atribuir a tarefa de aprendizado.
Item do curso	O curso que precisa ser concluído pelo agente.
Prazo	Data em que o agente deve concluir o curso. O padrão é 5 dias após a criação da tarefa de aprendizado. Este valor é calculado a partir do campo **Dias para conclusão** do item do curso. O campo de prazo é realçado da seguinte forma:

Tradução automática

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

Nome	Descrição
	▪ Verde — se a tarefa vencer antes do dia atual. ▪ Amarelo — se a tarefa vencer no dia atual. ▪ Vermelho — se a tarefa vencer após o dia atual.
Catálogo	O catálogo que contém o item do curso para a tarefa de aprendizado.

5. Clique em **Salvar**.

Criar conteúdo de aprendizado interno

Adicione cursos internos para que os agentes possam aprender novos conteúdos e aprimorar seu conjunto de habilidades.

Antes de Iniciar

Função solicitada: sn_lc.content_creator

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone Coaching ( ).
3. Clique em **Cursos de aprendizado** e selecione **Cursos internos**.
4. Crie um curso de aprendizado interno.
   a. Clique em **Criar novo curso** .
   b. No formulário, preencha os campos.

Conteúdo interno de aprendizado

Nome	Descrição
Título	Nome do curso.
Fonte interna	Tipo de conteúdo do curso. Aqui estão os tipos de cursos disponíveis: ▪ YouTube, Vimeo ou qualquer link para um vídeo ▪ Artigo de conhecimento ▪ Forma livre
Dias para completar	O número de dias necessários para concluir o curso. O valor padrão é definido como 5.
Catálogo de cursos	O catálogo associado ao curso.
Artigo de conhecimento	Se a fonte interna for um artigo de conhecimento, selecione o artigo.
Duração estimada	Período de tempo em que o curso precisa ser concluído. Por exemplo, para um vídeo, é a duração do vídeo. Para um artigo da base de conhecimento, a duração é estimada com base no tamanho do artigo.
Descrição	Descrição do curso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Clique em **Salvar**.
6. Adicione uma habilidade ao conteúdo interno.
   a. Clique na guia **Habilidades associadas**.
   b. Clique em **Novo**.
   c. No campo **Habilidade**, selecione uma habilidade que você deseja associar ao conteúdo interno.
   d. No campo **Nível de habilidade**, selecione um nível de habilidade para a habilidade selecionada.
   e. Clique em **Salvar**.
7. Adicione uma tarefa de aprendizado ao conteúdo de aprendizado interno.
   a. Clique na guia **Tarefas de aprendizado**.
   b. Clique em **Novo**.
   c. No campo **Atribuído a**, selecione um trainee a quem deseja atribuir a tarefa de aprendizado.
   d. No campo **Catálogo**, selecione o catálogo a ser associado à tarefa de aprendizado.
   e. No campo **Prazo**, clique no ícone de calendário e selecione a data e a hora em que você deseja que o estagiário conclua a tarefa de aprendizado.
   f. Clique em **Salvar**.

Adicionar cursos externos ao Coaching with Learning

Adicione cursos de fontes externas, como Udemy, Pluralsight ou Cornerstone, para permitir que os usuários obtenham habilidades de conteúdo externo.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lc.learning_admin

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone Coaching ( ).
3. Clique na guia **Aprendizado**.
4. Clique em **Cursos de aprendizado** e selecione **Cursos externos** .
5. Selecione um curso.
6. Clique em **Ir para o curso**.

Resultado
Você pode revisar e aprender com o curso externo.

Experiência de dispositivos móveis Otimização da força de trabalho para serviço de campo

Gerencie tarefas de ordem de serviço do seu dispositivo móvel com Now Mobile Aplicação do agente. Você pode permanecer conectado e acessar informações em tempo real para concluir suas tarefas rapidamente.

Se você for um agente (sn_fieldservice_agent) ou um gerente (sn_wfo_fsm.manager), ambos poderão usar notificações em tempo real da aplicação para executar ações em um problema. Antes de fazer isso, você deve ativar o. Serviço de campo Plug-in para celular

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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.sn_fsm_mobile). Para obter mais informações, consulte Experiência de dispositivos móveis Gestão de serviços de campo.

- Para começar a usar este aplicativo, siga as instruções em Conecte-se aos seus dados de serviço de campo.
- Serviço de campo os agentes podem receber atualizações de tarefas programadas e acessar seus cronogramas quando estão no modo off-line. Para obter mais informações, consulte Cache off-line programado .
- Para obter informações sobre as tarefas de agente e gerente que você pode executar, consulte Concluindo o trabalho no Agente da ServiceNow aplicativo para celular. Além disso, você também pode executar as tarefas na tabela a seguir por meio de Otimização da força de trabalho para serviço de campo.

Tarefas do agente

Tarefas do agente	Ação	Descrição
Aprovar ou rejeitar solicitação de troca de turno	• Toque na notificação. • Aprovar ou rejeitar a solicitação de troca de turno.	O agente recebe uma notificação de que a solicitação de troca de turno foi aprovada ou rejeitada.

Tarefas do gerente

Tarefas do gerente	Ação	Descrição
Aprovar ou rejeitar solicitação de folga	• Toque na notificação. • Aprovar ou rejeitar a solicitação de folga.	O agente recebe uma notificação de que a solicitação de folga foi aprovada ou rejeitada.
Exiba tarefas críticas e de alta prioridade que violaram o ANS	Toque na notificação. O registro da tarefa é exibido.	Revise o registro da tarefa e tome a ação apropriada.

Programação e expedição de tarefas de ordem de serviço para os agentes

Envie os agentes para trabalhar nas tarefas.

Você pode atribuir tarefas, monitorar agentes e acompanhar o equipamento.

Visão geral do

Programar e enviar tarefas de ordem de serviço pode incluir uma ou mais das seguintes atividades.

- Atribuir tarefas de ordem de serviço aos agentes manualmente

  Depois que uma tarefa de ordem de serviço é qualificada, ela pode ser atribuída manualmente na fila de expedição, no mapa de tarefas ou no Espaço do expedidor.

Tradução automática

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

- Atribuição de tarefas de ordem de serviço a agentes usando programação dinâmica

  A programação dinâmica aumenta a eficiência da Gestão de serviços de campo atribuindo tarefas automaticamente aos agentes.

- Atribuição de tarefas de ordem de serviço a agentes do Espaço do expedidor

  O Espaço do expedidor é uma interface poderosa que permite atribuir tarefas a agentes, ver cronogramas, locais dos agentes e muito mais.

- Gerenciar agentes e tarefas da força de trabalho

  Acesse e exiba cronogramas do agente, o calendário da equipe e o mapa na aplicação Workforce.

- Atribuição de tarefas de vários dias aos agentes

  Com o recurso de programação de tarefas de vários dias do Serviço de campo, você pode programar tarefas de ordem de serviço abrangendo várias entradas de programação ou dias.

- Programar e atribuir equipamentos a tarefas e equipes

  Quando uma tarefa requer que uma equipe a conclua, você pode atribuí-la rapidamente, trocar nossos membros ou adicionar qualquer equipamento necessário.

- Permitir que os prestadores de serviços licitem em ordens de serviço e tarefas

  Publique tarefas no mercado do prestador de serviços e permita que os prestadores de serviços usem seu dispositivo móvel para fazer lances na solicitação.

- Exibir histórico de programação de tarefas de ordem de serviço

  Exiba o histórico do método de programação de tarefas de ordem de serviço atribuídas e programadas.

Tópicos relacionados

Configurar um método de programação de serviço de campo

Atribuir tarefas de ordem de serviço aos agentes manualmente

Quando todas as tarefas de ordem de serviço associadas a uma ordem de serviço estiverem qualificadas, você poderá expedir as tarefas de ordem de serviço. Você pode expedi-los do formulário de tarefa, do mapa de tarefas ou do Espaço do expedidor.

Quando todas as tarefas de ordem de serviço associadas são qualificadas, o estado da ordem de serviço primária muda para Qualificado. Se você já fez peças fornecidas e criados linhas da ordem de transferência , em seguida, você está pronto para começar a expedir as tarefas de ordem de serviço para os agentes.

Usuários com as seguintes funções podem expedir tarefas de ordem de serviço: wm_dispatcher, wm_initiator_qualifier_dispatcher ou wm_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.

Você pode expedir tarefas de ordem de serviço para agentes de trabalho qualificados destes locais:

- Fila de expedição Tarefas de expedição para os agentes a partir de registros de tarefa.
- Mapa de tarefas Tarefas de expedição para os agentes usando um mapa do Google com geolocalização.
- Espaço do expedidor: Expedir tarefas para os agentes usando os recursos de arrastar e soltar e atribuir automaticamente.

Nota:
Quando a programação dinâmica está habilitada, os expedidores podem agendar manualmente duas vezes um agente para mais de uma tarefa de ordem de serviço com tempo sobreposto. Você pode habilitar reserva dupla usando `work.management.allow.doublebooking.dynamicscheduling` propriedade do sistema .

Atribua tarefas de ordem de serviço a agentes ou equipes da fila de expedição

Expedir uma tarefa de ordem de serviço da fila de expedição. Você também pode reatribuir a tarefa da fila.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher, wm_initiator_qualifier_dispatcher ou wm_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Minha Fila de Expedição**.
2. Abra uma tarefa de ordem de serviço.
3. Atribua tarefa a um agente ou equipe.
4. Clique em **Atualizar**.

Resultado
A tarefa de ordem de serviço é atribuída ao agente selecionado ou a uma equipe.

Se o agente rejeitar a tarefa, você poderá exibir os detalhes da rejeição da tarefa na lista relacionada Rejeições de tarefa da tarefa de ordem de serviço. Se o agente não aceitar em um período de tempo específico, a tarefa de ordem de serviço será rejeitada automaticamente. Você pode reatribuir a tarefa a outros agentes disponíveis.

Expedir uma tarefa de ordem de serviço do mapa de tarefas

Expedir uma tarefa de ordem de serviço do mapa de tarefas. Você também pode reatribuir a tarefa no mapa.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher, wm_initiator_qualifier_dispatcher ou wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode usar o mapa de expedição se precisar expedir com urgência uma tarefa ou reatribuir uma tarefa a um agente alternativo. A tarefa deve ter um local com latitude e longitude definidas.

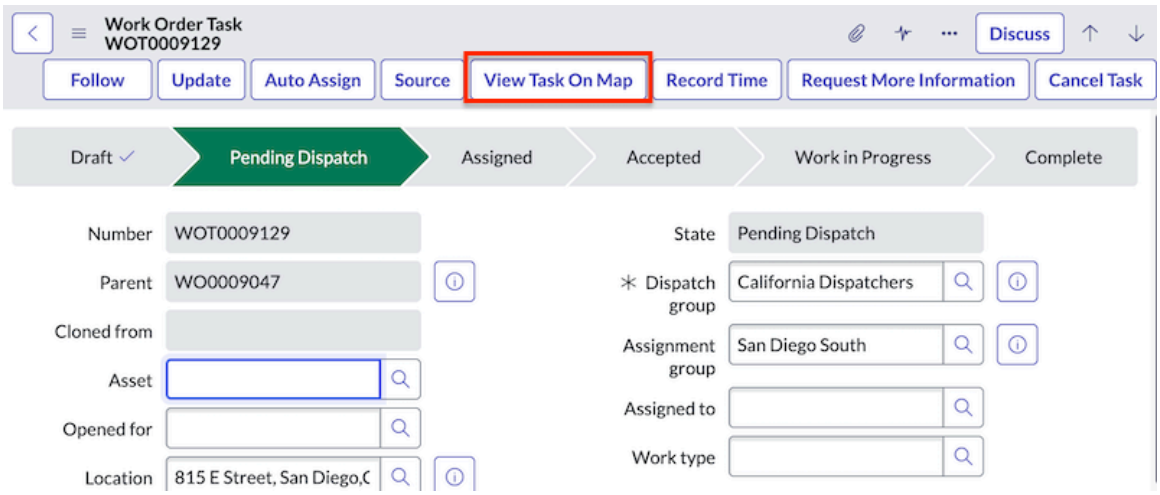
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Minha Fila de Expedição**.
2. Abra a tarefa de ordem de serviço que você deseja expedir ou reatribuir.
3. Clique em **Exibir tarefa no mapa** .

   Este botão estará disponível somente se a tarefa contiver um local com latitude e longitude definidas. O mapa exibe um ícone de tarefa vermelho com um ponto preto para a tarefa e mostra ícones para todos os agentes próximos.



4. Para aplicar filtros nos agentes, faça o seguinte:

   a. Clique em **Filtro de exibição** .

   b. Selecione um nível de habilidade para os agentes exibir no mapa.
   Os filtros possíveis para habilidades são os seguintes:

   - **Corresponda todas as habilidades necessárias**
   - **Corresponda algumas habilidades necessárias**
   - **Não corresponda nenhuma das habilidades**

   c. Clique em **Aplicar filtro** .

   A lista mostra os agentes no mapa que correspondem à seleção de habilidades.

5. Clique no ícone de um agente para mostrar o nome, as habilidades e a programação do agente.
6. Clique no ícone ao lado do nome do agente para atribuir a tarefa a esse agente.

Resultado

Se a tarefa puder caber na programação do agente, a tarefa será atribuída ao agente e uma mensagem de confirmação será exibida.

Se a programação do agente não puder acomodar a tarefa, o sistema exibirá uma mensagem de falha e permitirá que você selecione um agente diferente.

Expedir automaticamente uma tarefa de ordem de serviço

Corresponda automaticamente uma tarefa a um agente próximo que tenha as habilidades necessárias e uma programação que possa acomodar a 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.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher, wm_initiator_qualifier_dispatcher ou wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O despacho automático avalia o grupo de expedição, o grupo de atribuição, o local ou as habilidades de um agente antes de atribuir uma tarefa. Se o recurso Planejamento de território estiver habilitado, o despacho automático identificará a lista de grupos de expedição a serem selecionados com base no território selecionado antes de atribuir a tarefa a um agente ou equipe.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Minha Fila de Expedição**.
2. Abra uma tarefa.
3. Se você precisar atribuir a tarefa a uma equipe, selecione **Equipe necessária** se ainda não estiver marcada, marque a caixa de seleção.
4. Se Serviço de campo O Planejamento de território está habilitado, execute as etapas a seguir.
   a. Selecione um **Território** .
      A lista de territórios com melhor correspondência é filtrada com base no local da tarefa de ordem de serviço.
   b. Selecione um **Grupo de expedição** .
      A lista exibe os grupos de expedição associados ao território selecionado.
5. Clique em **Expedição automática** .

Resultado
O sistema atribui a tarefa de ordem de serviço a um agente ou uma equipe que está perto do local da tarefa. A proximidade é medida com base em **Distância da tarefa com exclusão de raio** filtro de tarefa ou **Exclusão de raio** filtro de tarefa.

Se o sistema não encontrar um agente apropriado, uma mensagem de falha será exibida. A tarefa permanece no estado Expedição pendente.

Se o agente não aceitar em um período de tempo específico, a tarefa de ordem de serviço será rejeitada automaticamente. O expedidor pode reatribuir a tarefa a outros agentes disponíveis.

Solicite informações adicionais de uma tarefa de ordem de serviço

Solicite mais detalhes do qualificador se não houver informações suficientes no registro da tarefa para expedir uma tarefa de ordem de serviço.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher, wm_initiator_qualifier_dispatcher ou wm_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Fila de Expedição**.
2. Abra uma tarefa de ordem de serviço no estado Expedição pendente.
3. Em **Anotações de trabalho** insira um motivo para retornar a tarefa de ordem de serviço.
4. Clique em **Solicite mais 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.

Resultado
A tarefa de ordem de serviço é movida para o estado Rascunho.

A ordem de serviço é movida para o estado Aguardando qualificação. Se Gestão de serviços de campo está configurado para qualificação automática, o estado da ordem de serviço permanece em **Qualificado** .

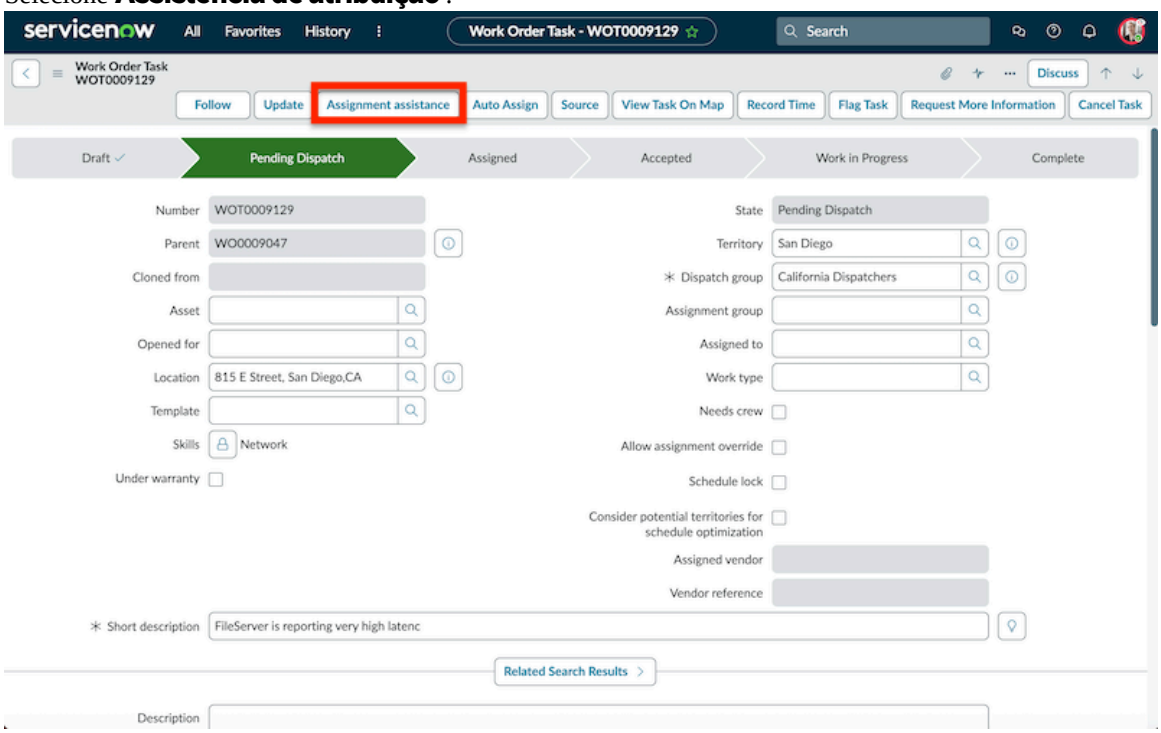
Sugira agentes para atribuir a uma tarefa de ordem de serviço na página de tarefa de ordem de serviço

Classifique rapidamente uma lista dos melhores agentes para atribuir uma tarefa de ordem de serviço com base nos critérios escolhidos. Este recurso funciona da mesma maneira que usar a assistência de atribuição em Espaço do expedidor.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Minha Fila de Expedição**.
2. Selecione a tarefa de ordem de serviço à qual você deseja atribuir um agente.
3. Selecione **Assistência de atribuição** .



4. **Opcional:** Classifique a lista de agentes com base nos critérios desejados.

Opções de classificação da Assistência de atribuição

Opção de classificação	Descrição
Melhor correspondência	Melhor correspondência é o método de classificação padrão. A porcentagem de correspondência é calculada da mesma forma que o Agendamento dinâmico calcula os agentes aos quais atribuir tarefas. Para obter mais informações, consulte Critérios de correspondência para atribuir 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.

Opção de classificação	Descrição
Distância	Classifica os agentes com base na distância de cada agente da tarefa de ordem de serviço.
Habilidades	Classifica os agentes com base no número de habilidades necessárias que cada agente tem. Agentes com mais habilidades estão no topo.
Peças	Classifica os agentes com base em quantas peças necessárias cada agente tem. Os agentes com mais partes para concluir a tarefa estão na parte superior.
Hora de início mais antiga	Classifica os agentes com base na rapidez com que eles podem iniciar a tarefa de ordem de serviço.
Hora de término mais antiga	Classifica os agentes com base na rapidez com que eles podem concluir a tarefa de ordem de serviço.

5. Selecione o agente ao qual você deseja atribuir a tarefa de ordem de serviço.
6. Selecione **Save** (Salvar).

Sinalize uma tarefa de ordem de serviço

Você pode sinalizar uma tarefa na página de tarefa de ordem de serviço. Isso facilita o acompanhamento da tarefa de ordem de serviço . isso pode precisar de atenção mais tarde.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

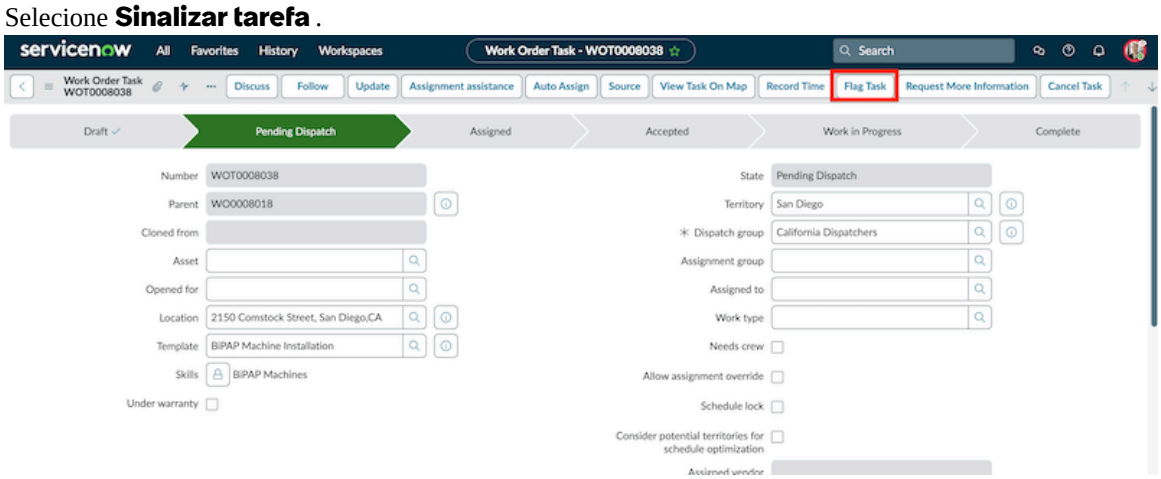
Este recurso funciona da mesma forma que a função Sinalizar uma tarefa que é exibida no cartão de tarefa em Espaço do expedidor.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_dispatcher

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Minha Fila de Expedição**.
2. Selecione a tarefa de ordem de serviço que você deseja sinalizar.
3. Selecione **Sinalizar tarefa** .



A tarefa de ordem de serviço está sinalizada e pode ser encontrada em **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Ordem de serviço** > **Minhas tarefas sinalizadas**.

Tradução automática

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

Atribuição de tarefas de ordem de serviço a agentes usando programação dinâmica

A programação dinâmica aumenta a eficiência de Gestão de serviços de campo atribuindo tarefas automaticamente aos agentes.

A programação dinâmica pode ser executada em um de dois modos: Manual ou automaticamente. Para operação manual, os expedidores selecionam um conjunto de tarefas e clicam em Atribuir automaticamente para priorizar e atribuir as tarefas. Para operação automática, os expedidores podem optar por executar a programação dinâmica imediatamente após a criação da tarefa ou em um intervalo especificado. Usando filtros de tarefa, você pode identificar algumas tarefas a serem atribuídas manualmente, enquanto outras podem ser configuradas para atribuição automática.

Tópicos relacionados

Agendamento dinâmico

Configuração do Agendamento dinâmico

Selecione e atribua várias tarefas

Os expedidores podem selecionar várias tarefas nas quais executar a programação dinâmica.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher ou wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se houver uma atualização em qualquer uma das tarefas selecionadas, uma mensagem informativa notificará o expedidor para executar as recomendações novamente.

Procedimento

1. Navegue até uma lista de tarefas de ordem de serviço.
2. Selecione as tarefas que estão pendentes para expedição.
3. Em **Ações nas linhas selecionadas...** na parte superior da lista, selecione **Atribuição automática** .

   Nota:
   Se mais tarefas forem selecionadas do que a programação dinâmica pode processar, uma janela pop-up exibirá uma mensagem para reduzir o número de tarefas.

4. Selecione **Confirmar** .

Resultado
O sistema considera o tempo mencionado nos campos a seguir antes de atribuir uma tarefa a um agente.

- **Início da viagem programada** e. **Início programado** quando Ignore o cálculo do tempo de viagem dos agentes para o local da tarefa com base na programação habilitado.
- **Duração estimada do buffer de chegada no local** quando Check-in de chegada no local para agentes a propriedade está habilitada. Para obter mais informações, consulte Configurações de domínio global.
- Os locais de início e término do agente são considerados a partir do **Atributos da programação de recursos** tabela para o dia fornecido. Para obter mais informações, consulte Atributos de programação de mudança para 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.

As tarefas de ordem de serviço são atribuídas automaticamente a um agente. Se o agente não aceitar as tarefas em um período de tempo específico, as tarefas de ordem de serviço serão rejeitadas automaticamente. O expedidor pode reatribuir as tarefas a outros agentes disponíveis.

Janela pop-up Confirmar atribuição

Ao usar o recurso de programação dinâmica, a janela pop-up Confirmar atribuição exibe as recomendações de atribuição de tarefa.

Quando um expedidor seleciona várias tarefas para atribuição e clica **Atribuição automática** , Os resultados do processo de atribuição de tarefa são exibidos na janela pop-up Confirmar atribuição. Informações sobre as tarefas selecionadas, incluindo **Descrição resumida** , **Início programado** e **Término estimado** é exibido nas seguintes categorias.

estados da tarefa de programação dinâmica

Categoria	Definição
Atribuída	A programação dinâmica é capaz de encontrar um agente adequado e recomenda a tarefa para atribuição.
Não atribuído	A programação dinâmica não consegue encontrar um agente adequado e a tarefa permanece sem atribuição.
Reatribuído	Tarefas que foram atribuídas anteriormente e que foram reatribuídas a um agente ou intervalo de tempo diferente para permitir a atribuição das tarefas selecionadas.
Não Atribuída	Tarefas que foram atribuídas anteriormente, foram desatribuídas para permitir a atribuição das tarefas selecionadas e ainda não foram reatribuídas. As tarefas selecionadas que não correspondem ao filtro de tarefa também aparecem na categoria Não atribuído.

O ícone de informações ao lado de cada tarefa exibe informações adicionais sobre a tarefa em uma dica de ferramenta, como habilidades e peças necessárias. Para tarefas não atribuídas e reatribuídas, essas informações também incluem o agente anterior e a hora de início da programação.

Se mais tarefas forem selecionadas do que a programação dinâmica pode processar, a janela pop-up exibirá uma mensagem para reduzir o número de tarefas.

Se houver uma atualização em qualquer uma das tarefas selecionadas, uma mensagem informativa notificará o expedidor para executar as recomendações novamente.

Clicando **Salvar** Confirma as recomendações de atribuição de tarefa listadas na janela pop-up Confirmar atribuição.

Log de depuração de atribuição de tarefa

Os administradores do sistema também podem exibir logs de depuração de atribuição de tarefa na janela pop-up Confirmar atribuição habilitando o. **com.snc.dynamic.scheduling.showlogs** propriedade do sistema. Essas informações são exibidas abaixo de cada tarefa na janela pop-up. Recolha ou expanda o log de depuração clicando na tarefa.

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

Adicione uma programação de trabalho do agente padrão

Adicione uma programação do agente padrão para que os agentes tenham uma programação atribuída a eles se a programação de trabalho expirar.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_dispatcher

A propriedade do sistema Permitir que o Agendamento dinâmico use somente programação de trabalho/WFO deve ser habilitada antes de adicionar uma programação de trabalho do agente padrão. Entre em contato com o administrador para ativar a propriedade do sistema Permitir que o Agendamento dinâmico use somente programação de trabalho/WFO. Para obter mais informações, consulte Propriedades do sistema de programação dinâmica.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Administração de Agendamento dinâmico** > **Configuração**.
2. Selecione **Configuração de programação dinâmica da tarefa de ordem de serviçoConfiguração** .
3. Selecione o ícone Pesquisar usando lista ( ).
4. Selecione uma programação.
5. Selecione **Atualizar**.

Atribuir agentes preferenciais para trabalhar em tarefas

Agentes preferenciais são agentes que estão mais familiarizados com o contexto das tarefas atribuídas a eles e que são preferidos pelos clientes. Por exemplo, eles podem ser agentes que trabalham no local em uma instalação do cliente ou estão associados aos contratos ou direitos do cliente.

Você pode atribuir agentes preferenciais a tarefas usando a programação dinâmica ao atribuir tarefas usando qualquer um dos seguintes métodos:

- Atribuição automática usando recomendação do agente
- Agende um compromisso usando a Agendamento de compromisso

Estes são alguns cenários sobre como as tarefas podem ser atribuídas a agentes preferenciais.

Nota:
Os técnicos preferenciais devem ser adicionados às respectivas contas de cliente e os critérios de correspondência do técnico preferencial devem ser adicionados à configuração de programação dinâmica.

Neste exemplo, vamos definir as funções da seguinte forma:

Usuários preferenciais e suas funções

Função	Nome
Cliente da Acme Corporation	Dirigido por George Warren
Expedidor	Lisa Ray

Tradução automática

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

Usuários preferenciais e suas funções

Função	Nome
• Mona lisa • Dirigido por Alex Ray • Lynda alcaraway	Técnicos preferenciais para a conta da Acme Corporation

Cenário 1: Atribuição automática usando recomendação do agente

Este exemplo mostra como tarefas de alta prioridade podem ser atribuídas a agentes preferenciais.

Nota:
Lisa Ray está conectada como expedidor.

1. Navegar até **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**
2. Localize uma tarefa da Acme Corporation que deve ser atribuída a um técnico preferencial. Digamos que Mona Lisa seja a técnica preferencial disponível para trabalhar nesta tarefa.
3. Arraste a tarefa e solte-a na programação de Mona Lisa no calendário. A tarefa foi programada.
4. Agora, uma tarefa de alta prioridade da Acme Corporation entra na fila de tarefas. Esta tarefa deve ser atribuída ao mesmo agente preferencial Mona Lisa e deve ser programada no mesmo horário em que a tarefa anterior foi programada.
5. Arraste a tarefa para a programação de Mona Lisa no calendário. Esta tarefa usa automaticamente o intervalo de tempo da tarefa agendada anteriormente e essa tarefa passa para a próxima programação disponível que está disponível para Mona Lisa.

Cenário 2: Agende um compromisso usando Agendamento

Este exemplo mostra como quando um cliente marca um compromisso, ele é atribuído automaticamente ao agente preferencial.

Nota:
George Warren está conectado como cliente da Acme Corporation.

1. Navegue até o portal de atendimento ao cliente.
2. Selecione um serviço que requer um compromisso.
3. Selecione o intervalo de tempo desejado e selecione **Selecione** .
4. Selecione **Enviar**.

   Navegar até **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor** E ver que a tarefa foi atribuída à agente preferencial Mona Lisa.

Para obter mais informações sobre como adicionar um agente preferencial a uma tarefa de ordem de serviço, consulte, Atribua agentes preferenciais às 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.

Exiba o log de depuração de atribuição de tarefa

Exiba informações do log de depuração de atribuição de tarefa na janela pop-up Confirmar atribuição.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os administradores do sistema podem habilitar o. **com.snc.dynamic.scheduling.showlogs** Propriedade do sistema para exibir logs de depuração na janela pop-up Confirmar atribuição. Essas informações são exibidas abaixo de cada tarefa. Recolha ou expanda o log de depuração clicando na tarefa.

As informações do log de depuração de atribuição de tarefa são armazenadas na tabela Log [syslog].

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Todas as Propriedades**.
2. Vá para **com.snc.dynamic.scheduling.showlogs** propriedade.
3. Defina **Valor** . **verdadeiro** .
4. Clique em **Atualizar**.
   A janela pop-up Confirmar atribuição exibe os logs de depuração de cada uma das tarefas selecionadas. Clique na tarefa para recolher ou expandir essas informações.

Defina o status do agente na IU para celular

Os agentes de serviço de campo podem indicar seu status na IU móvel e informar aos expedidores se estão atrasados, atrasados ou dentro do cronograma.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

Procedimento

1. Na IU para celular, navegue até **Serviços de Campo** > **Status da Programação**.
2. Selecione o status desejado em **Na programação** campo.
   - No prazo
   - Atrasado na programação, menos de 30 minutos
   - Atrasado na programação, entre 30 e 60 minutos
   - Atrasado na programação, mais de uma hora
   - Adiantado na programação
3. Clique em **Salvar**.
   O status é atualizado no formulário do agente. O expedidor pode ver esta atualização de status no Espaço do expedidor.

Defina o status do agente na área de trabalho

Os agentes de serviço de campo podem indicar seu status na área de trabalho e informar aos expedidores se estão antecipados, atrasados ou dentro do cronograma.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O administrador do sistema deve habilitar a exibição do perfil do FSM antes que os agentes de serviço de campo possam atualizar o status da programação na área de trabalho.

Procedimento

1. Clique no seu nome de usuário no quadro da faixa e clique em **Perfil** .
2. Selecione o status desejado em **Na programação** campo.
   - No prazo
   - Atrasado na programação, menos de 30 minutos
   - Atrasado na programação, entre 30 e 60 minutos
   - Atrasado na programação, mais de uma hora
   - Adiantado na programação
3. Clique em **Atualizar**.
   O status é atualizado no formulário Usuário do agente. O expedidor pode ver esta atualização de status no Espaço do expedidor.

Datas de início e término da tarefa de ordem de serviço

A programação dinâmica usa a tarefa de ordem de serviço **Início da janela** e. **Término da janela** datas para programar tarefas.

Se ambos forem **Início da janela** e. **Término da janela** as datas estão presentes nas tarefas de ordem de serviço, a programação dinâmica usa essas datas.

Se a tarefa tiver um **Início da janela** mas a data passou, a programação dinâmica usa a data e a hora atuais para este valor.

Se a tarefa tiver um **Início da janela** data, mas não **Término da janela** a programação dinâmica usa **.snc.wm.wo.task_window_day** propriedade para determinar este valor.

Se a tarefa não tiver **Início da janela** data, mas tem um **Término da janela** a programação dinâmica usa a hora atual para este valor.

Se a tarefa não tiver um **Início da janela** nem um **Término da janela** a programação dinâmica usa a hora e a data atuais do **Início da janela** e o. **.snc.wm.wo.task_window_day** propriedade do **Término da janela** .

Se uma tarefa for criada, o **Término da janela** A data é preenchida automaticamente com base na data de violação de ANS mais recente da ordem de serviço primária. As regras de negócio **Preencher o término da janela com base no ANS** Para as tabelas ANS de tarefa [task_sla] e Tarefa de ordem de serviço [wm_task] e o script do cliente **Calcular término da janela** deve ser definido como **Verdadeiro** .

Se uma tarefa for criada e. **Janela fixa** está habilitado, as regras de negócio e os scripts do cliente não executam e. **Término da janela** a hora não foi atualizada. Se uma ordem de serviço for criada com base em um compromisso e houver um ANS associado à ordem de serviço, o. **Término da janela** O tempo é preenchido com base no compromisso e não no ANS.

Início da janela a data é atualizada para as tarefas de ordem de serviço com base na data de entrega da ordem de transferência somente para ordens de serviço que não estão atribuídas. A regra de negócio *`Sync up Delivery Time with WOT`* regra de negócio deve ser definido como **Verdadeiro** . Vários pedidos de transferência que têm requisitos de peça

Tradução automática

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

obrigatórios, o. **Início da janela** está definido para o horário de entrega mais recente da ordem de transferência. **Início da janela** a data só é atualizada com base nas ordens de transferência somente quando o requisito de peça associado à ordem de transferência é obrigatório. No entanto, você pode editar manualmente a hora de início da janela e substituir a data existente que é preenchida com base na ordem de transferência.

Nota:
. **Início da janela** a data não será atualizada se a tarefa de ordem de serviço for:

- Associado a um compromisso
- Janela fixa
- O término da janela é preenchido e é anterior à data de entrega

Ignorando o tempo de viagem dos agentes de serviço de campo

Você pode optar por atribuir tarefas de ordem de serviço aos agentes com melhor classificação sem levar em conta o tempo de viagem.

Habilitar ignorar viagem

A opção Ignorar viagem na tarefa de ordem de serviço permite que a programação dinâmica atribua tarefas de ordem de serviço automaticamente aos agentes com melhor classificação. Se o agente com classificação mais alta não estiver disponível devido à folga, a tarefa será atribuída ao próximo agente com classificação mais alta.

Habilitando o. `com.snc.dynamic.scheduling.ignoreAgentTravelTimeDuringScheduling`A propriedade exibe a opção Ignorar viagem em Tarefas de ordem de serviço. Para obter mais informações sobre como habilitar uma propriedade de programação dinâmica, consulte Propriedades instaladas com o Gestão de serviços de campo.

A opção Ignorar viagem não aparece no formulário de tarefa de ordem de serviço por padrão, portanto, você precisa adicioná-la manualmente. Para obter mais informações, consulte Configuração do layout do formulário .

Observe os seguintes parâmetros relacionados à programação dinâmica quando Ignorar viagem estiver habilitado:

- A reserva dupla deve estar habilitada para que o sistema atribua tarefas ao agente automaticamente.
- Se as horas de acesso forem definidas em uma tarefa de ordem de serviço, o sistema ignorará o limite de horas de acesso definido ao atribuir automaticamente essa tarefa aos agentes.

Gestão de serviços de campo Gestão de horas de acesso

Com Gestão de serviços de campo Gestão de horas de acesso, você pode programar tarefas de ordem de serviço somente durante as horas de acesso explicitamente definidas.

Gestão de serviços de campo A Gestão de horas de acesso permite programar tarefas de ordem de serviço com base nas horas de acesso definidas na tarefa. Por exemplo, se as horas de acesso mencionadas para uma tarefa de ordem de serviço forem das 8 às 12 horas, o sistema levará em conta esses horários ao atribuir um agente para trabalhar na tarefa. O recurso de hora de acesso está habilitado para programação dinâmica. No entanto, os administradores ou expedidores também podem atribuir tarefas de ordem de serviço manualmente.

Tradução automática

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

Configurar o preenchimento automático de horas de acesso em uma tarefa de ordem de serviço

Atribuição de tarefa de ordem de serviço com horas de acesso definidas

Atribuição de tarefa de ordem de serviço com horas de acesso definidas

Atribua tarefas de ordem de serviço automaticamente dentro dos horários de acesso definidos por meio de programação dinâmica ou manualmente fora desses horários.

A programação dinâmica usa os seguintes critérios de filtro para programar as tarefas com horas de acesso definidas:

- Disponibilidade do agente correspondente
- Duração de trabalho estimada
- Datas de início e término da janela
- Horas de acesso

Atribuição de tarefas de ordem de serviço a agentes do Espaço do expedidor

Atribuição de tarefas de ordem de serviço a agentes do Espaço do expedidor.

- Usando o Espaço do expedidor

  O Espaço do expedidor é o centro de comando para os expedidores programarem tarefas, exibir cronogramas, verificar os locais dos técnicos e muito mais.

- Agrupar tarefas de ordem de serviço

  Agrupar logicamente tarefas semelhantes em um pacote permite que os agentes rastreiem, iniciem e concluam tarefas relacionadas de uma só vez, em vez de individualmente.

Usando o Espaço do expedidor

O Espaço do expedidor é uma aplicação de programação configurável que permite rotear com eficiência o trabalho para os agentes de serviço de campo e monitorar seu desempenho.

O Espaço configurável do CSM/FSM contém o Painel do expedidor e o Espaço do expedidor.

- O Painel do expedidor é a página inicial e exibe os dados em tempo real das operações e do desempenho dos agentes de serviço de campo em suas atribuições em sua organização, como .
  - Estatísticas sobre tarefas críticas de expedição pendentes e ANS violados.
  - Agentes de serviço de campo atrasados na programação.
  - Visibilidade instantânea do status de presença dos agentes, como No local, Fora do turno, Na rota etc.
  - Mapa de expedição com os indicadores visuais para a localização dos agentes de serviço de campo e tarefas de ordem de serviço.
- O Espaço do expedidor facilita 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.

- Tarefas de ordem de serviço de programação e expedição.
- Aplique filtros para gerenciar a visibilidade da tarefa.
- Personalize cartões de tarefa com informações personalizadas.
- Exibir cronogramas e disponibilidade de técnicos.
- Monitore as métricas de desempenho dos técnicos.
- Exiba os locais de tarefas e agentes no mapa de expedição.

A tabela a seguir fornece uma visão geral das tarefas do expedidor no Espaço do expedidor.

Tarefas do expedidor

Tarefa	Descrição
Personalize informações em cartões de tarefa e cartões de agente	Personalize os campos a serem exibidos nos cartões de tarefa e agente no Espaço do expedidor.
Sinalize uma tarefa de ordem de serviço	Sinalize tarefas nas quais você deseja trabalhar posteriormente.
Pesquisar tarefas de ordem de serviço	PESQUISE as tarefas no Espaço do expedidor painel de tarefas.
Gerenciar tarefas de ordem de serviço	Gerencie tarefas de ordem de serviço no Espaço do expedidor, Mapa de expedição e Mapa de tarefas. Rastreie e monitore o estado em tempo real das tarefas de ordem de serviço. Você pode atribuir tarefas automaticamente, registrar tempo, solicitar mais informações e cancelar a tarefa de ordem de serviço.
Gerenciar calendário do agente	Os agentes de atendimento ao cliente e técnicos de serviço de campo podem exibir e gerenciar cronogramas de trabalho, atribuições e eventos pessoais no calendário do agente.
Exibição de agentes e tarefas no Espaço do expedidor mapa	Exiba tarefas e agentes no campo usando dados de geolocalização no mapa de expedição.
Exibindo o calendário de um agente	Exiba a programação, a disponibilidade, os eventos pessoais e as tarefas atribuídas ou em andamento de um agente
Exibindo o calendário de um agente	Exiba o registro de ANS para todas as tarefas de ordem de serviço associadas a ordens de serviço que têm ANS.
Mostre e otimize a rota de tarefa do agente em Espaço do expedidor	Exiba a rota de tarefa agendada de um agente no mapa de expedição e otimize as rotas de tarefa para uma programação eficiente e gestão de tarefas
Use Otimização da força de trabalho para serviço de campo	Exiba a programação e os eventos do agente no Otimização da força de trabalho para serviço de campo e atribua tarefas de ordem de serviço de acordo.

Tradução automática

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

Tarefas do expedidor

Tarefa	Descrição
Gerenciar compromissos	Gerencie compromissos do cliente a partir de formulários de tarefa de ordem de serviço
Gerenciar operações da equipe	Crie e gerencie equipes, atribua equipes a tarefas de ordem de serviço e adicione agentes ad hoc a uma equipe
Recomendação de tarefa inteligente	Melhorar a utilização do agente por meio de recomendações inteligentes de tarefas

Tópicos relacionados

Configuração da Espaço do expedidor

Espaço do expedidor

Personalize informações em cartões de tarefa e cartões de agente

Personalize os campos que aparecem nos cartões de tarefa e nos cartões de agente para exibir determinadas informações no Espaço do expedidor.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Nos cartões de tarefa e cartões de agente, o administrador precisa configurar quais campos estão disponíveis para você personalizar.

Procedimento

1. Navegar até **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Clique em **Espaço do expedidor** .
3. Personalize as informações a serem apresentadas no cartão.
   - Para cartões de tarefa, clique no ícone Configurações ( ) e selecione **Tarefas** guia.
   - Para cartões de agente, clique no ícone Configurações ( ) e selecione **Recursos** guia.
4. Habilite ou desabilite os campos na caixa de diálogo Configurações.
   Para obter mais informações, consulte Habilitar Espaço do expedidor configurações.
5. Clique em **Salvar**.

Resultado
O cartão reflete os campos selecionados.

Habilitar Espaço do expedidor configurações

Determine o que é exibido em Espaço do expedidor você só vê as informações mais relevantes para o seu trabalho.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher

Tradução automática

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

Configurações rápidas em Espaço do expedidor forneça acesso a determinados recursos de Gestão de serviços de campo ao atribuir as tarefas de ordem de serviço.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Selecione Espaço do expedidor.
3. Clique no ícone Configurações ( ).
   As opções na caixa de diálogo Configurações são organizadas em um layout de várias guias.
   - . **Geral** contém opções para configurar o geral Gestão de serviços de campo configurações.
   - . **Tarefas** contém opções para habilitar os campos ou informações a serem mostrados no cartão de tarefa.
   - . **Calendário** contém opções para habilitar os campos ou informações a serem mostrados no calendário.
   - . **Recursos** contém opções para habilitar os campos ou informações a serem mostrados no cartão do agente ou na exibição do calendário.
   - . **Eventos** contém opções para habilitar os campos a serem exibidos em um evento de calendário.
   - . **Métricas** contém opções para habilitar métricas de grupo ou agente. As métricas do grupo são exibidas na programação. As métricas do agente são exibidas no painel lateral contextual.
4. Preencha os campos em **Geral** guia.

Guia Geral

Campo	Descrição
Habilite tarefas no painel de tarefas, na programação e no mapa para serem filtradas ao mesmo tempo quando um grupo de atribuição for selecionado	Opção para sincronizar o filtro de recursos com o painel de tarefas, tarefas e mapa para grupos de atribuição selecionados.
Selecione o tipo de grupo que você deseja mostrar	Opção para escolher se você deseja ver Grupos de atribuição ou Grupos de expedição ao pesquisar no painel de tarefas.
Habilitar atualização automática	Atualiza automaticamente o calendário do agente quando um evento como reunião, treinamento, solicitação de folga, pessoal ou evento de trabalho ad hoc é criado. **Nota:** Esta opção aparece somente quando a propriedade Habilitar atualização automática do sistema está habilitada. Para obter mais informações, consulte Defina as configurações para Espaço do expedidor.
Habilitar grupos/territórios de seleção única	Permite que somente um grupo de atribuição, grupo de expedição ou território seja carregado ao selecioná-los no painel de 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.

Campo	Descrição
Grupos	Insira os grupos padrão que você deseja selecionar ao abrir **Nota:** Se você tiver o plug-in Planejamento de território instalado, o **Grupos** a guia se torna a. **Territórios** guia. Insira os territórios padrão a serem selecionados ao abrir Espaço do expedidor.

5. Clique em **Tarefas** e preencha os campos.

Guia Tarefas

Campo	Descrição
Início programado	Opção para exibir a data de início programada e a hora de início da tarefa.
Território	Opção para exibir o território atribuído. **Nota:** Este campo aparece quando o plug-in Planejamento de território é ativado. Para obter mais informações, consulte Ativar Serviço de campo Planejamento de território e Habilite o. Serviço de campo modelo de território.
Grupo de atribuição	Opção para exibir o grupo de atribuição da tarefa.
Local padrão	Opção para exibir o local padrão do agente de serviço de campo. **Nota:** Este campo aparece quando o plug-in Planejamento de território é ativado.
Fuso horário	Mostra que as tarefas de fusos horários estão localizadas em no cartão de tarefa.
Selecione onde você deseja carregar as novas tarefas	Opção para selecionar onde novas tarefas devem ser adicionadas à lista de tarefas. Você deve ter **Habilitar atualização automática** ativado para usar esta configuração.
Notifique-me sobre novas tarefas antes de adicioná-las à lista	Opção para mostrar uma notificação na parte superior da lista de tarefas quando uma nova tarefa é adicionada à lista de tarefas. Você deve ter **Habilitar**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	atualização automática ativado para usar esta configuração.

6. Clique em **Calendário** e preencha os campos.

Guia Calendário

Campo	Descrição
Visualização padrão do calendário	Exibição padrão de Espaço do expedidor calendário em dias, dia útil ou semana.
Dia de início padrão da semana	Opção para mudar o dia de início do calendário da semana na exibição semanal.
Dias de exibição padrão do calendário	Opção para atualizar o número de dias por semana que são mostrados no Espaço do expedidor calendário. **Nota:** Quando esta opção está habilitada, um **Dias flexíveis** a opção está disponível para escolha quando você seleciona **Dia** , **Dia útil** ou **Semana** .
Hora de início do dia	Opção para escolher a hora em que o dia de trabalho começa.
Hora de fim do dia	Opção para escolher a hora em que o dia útil termina.
Intervalos de tempo a serem mostrados	A quantidade de tempo que cada coluna no Espaço do expedidor o calendário representa.
Arraste e solte tarefas não atribuídas em tarefas já Agendadas no calendário	Determine como as tarefas sobrepostas são atribuídas. Você também pode ajustar a frequência com que a janela pop-up Tarefas sobrepostas aparece.
Mostrar janela de tarefa - início na seleção de tarefa	Opção para exibir a data e a hora de expiração da janela de atribuição quando uma tarefa é selecionada.
Carregar recursos automaticamente	Opção para carregar mais agentes ou equipes ao rolar para baixo Espaço do expedidor.
Programar com base na hora de início da viagem	Permite que as tarefas atribuídas no painel de tarefas sejam iniciadas com base no tempo de viagem de um agente.
Ajustar automaticamente tarefas sobrepostas	Opção para reprogramar uma tarefa existente depois que uma nova tarefa é atribuída em que uma tarefa existente está programada. Ao arrastar uma nova tarefa sobre uma tarefa existente, isso muda a tarefa existente para a direita da nova 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
	Nota: Se Serviço de campo O plug-in de agrupamento de tarefas está instalado, arrastar pacotes também mudará as tarefas existentes e os pacotes existentes mudarão quando sobrepostos.
Selecione Fusos horários para o calendário	Entrada para escolher quais fusos horários estão disponíveis no menu suspenso Fuso horário nas exibições Programação e Híbrida de Espaço do expedidor. Você pode escolher um ou mais.
Mostrar várias linhas de fuso horário	Habilite várias linhas de fuso horário para mostrar no calendário em Espaço do expedidor. Os fusos horários disponíveis para seleção são inseridos no **Selecione Fusos horários para o calendário** campo. Fusos horários adicionais são empilhados sobre o fuso horário padrão no calendário.

7. Clique em **Recursos** e preencha os campos.

Nota:
Desabilite Peças disponíveis, Habilidades correspondentes e Distância até a tarefa para impedir Espaço do expedidor de recarregar cada vez que uma nova tarefa for selecionada.

Guia Recursos

Campo	Descrição
Território	Opção para exibir o território atribuído. Para obter mais informações, consulte Ativar Serviço de campo Planejamento de território e Habilite o. Serviço de campo modelo de território.
Grupos	Opção para exibir o grupo de expedição ou o grupo de atribuição de um agente no cartão do agente.
Local	Opção para exibir o local de um agente no cartão do agente.
Peças Disponíveis	Opção para determinar se as peças estão disponíveis com o agente.
Habilidades correspondentes	Opção para determinar se o agente tem as habilidades correspondentes.
Status do Agente	Opção para determinar o status do agente, como no local, fora do turno e assim por diante.
Status da Programação	Opção para determinar o status da programação do agente, como Em tempo, Atrasado e assim por diante.
Distância para a Tarefa	Opção para determinar a distância até os locais da tarefa com base na rota feita pelo 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.

Campo	Descrição
Fuso horário	Mostra os fusos horários em que os agentes estão localizados no cartão do agente.
Distância até a unidade	Unidade de medida usada ao calcular a distância até os locais da tarefa, seja milhas ou quilômetros.
Tamanho da equipe	O número de membros da equipe. **Nota:** As equipes devem estar habilitadas para ver esta configuração.
Exibir membros da equipe por programação	Quando habilitado, uma linha amarela é exibida no calendário indicando que o agente está trabalhando com uma equipe no momento. **Nota:** As equipes devem estar habilitadas para ver esta configuração.
Status operacional	Status atual do equipamento. Por exemplo, um caminhão de caçamba está Indisponível porque há manutenção sendo concluída nele. Os valores disponíveis são: ○ Disponível ○ Em uso ○ Indisponível **Nota:** O equipamento deve estar habilitado para ver esta configuração.
Categoria	Nome da categoria do equipamento. **Nota:** O equipamento deve estar habilitado para ver esta configuração.

8. Clique em **Eventos** e preencha os campos.

Guia Eventos

Campo	Descrição
Descrição resumida	Opção para exibir a descrição resumida da tarefa de ordem de serviço no cartão de tarefa.
Número	Opção para exibir o número da tarefa de ordem de serviço no cartão de evento do calendário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Mostrar ANS	Opção para exibir o ANS para as tarefas que já estão atribuídas e aparecem na exibição de calendário.
Mostrar indicador de tempo de viagem	Opção para exibir o tempo gasto pelo agente para chegar ao local da tarefa.
Mostrar indicador de tempo de viagem para casa	Opção para exibir o tempo que o agente leva para retornar para casa da última tarefa do dia.

9. Selecione **Métricas** e habilite os campos.

Nota:
As métricas mostram N/D se não houver tarefas atribuídas ao agente ou ao grupo de atribuição. Atribua tarefas aos agentes para ver métricas.

Guia Métricas

Campo	Descrição
Tarefas	O número de tarefas que o agente ou grupo precisa concluir.
Tempo de trabalho	O tempo total de trabalho do agente ou grupo.
Tempo de viagem	O tempo total de viagem do agente ou grupo.
Utilização	A porcentagem de horas de trabalho para as quais o agente ou grupo tem tarefas programadas. O valor de utilização é calculado adicionando o tempo de trabalho ao tempo de viagem e dividindo-o pelo tempo do turno. **Nota:** Isso **Utilização** o campo aparece somente quando o agente tem uma programação definida.
Produtividade	A porcentagem de tarefas de trabalho que o agente ou grupo concluiu no dia. A produtividade é calculada dividindo o tempo de trabalho pelo tempo do turno. **Nota:** Este campo aparece somente quando o agente tem uma programação definida.

10. Selecione **Save** (Salvar).

Sinalize uma tarefa de ordem de serviço

Sinalize tarefas nas quais você deseja trabalhar posteriormente.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Clique em **Espaço do expedidor** .
3. Clique no ícone Sinalizar ( ) na tarefa.

Resultado
A tarefa de ordem de serviço é sinalizada e exibida quando você filtra as tarefas pela opção **Tarefas sinalizadas** no painel de tarefas.

Selecione Grupos de atribuição em Espaço do expedidor

Selecione Grupos de atribuição no Espaço do expedidor para ver rapidamente uma lista de agentes no grupo de atribuição.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você deve ter **Habilitar grupos/territórios de seleção única** desativado nas configurações para selecionar vários territórios. Para obter mais informações, consulte Habilitar Espaço do expedidor configurações.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor.**.
2. Selecione Espaço do expedidor.
3. Selecione **Grupos de atribuição** .
4. Selecione os grupos de atribuição que você deseja ver.
5. Selecione **Aplicar**.

Selecione Territórios em Espaço do expedidor

Selecione rapidamente territórios para filtrar recursos Espaço do expedidor. Você também pode salvar territórios padrão para carregar sempre que abrir Espaço do expedidor.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você deve desativar **Habilitar grupos/territórios de seleção única** em configurações para selecionar vários territórios. Para obter mais informações, consulte Habilitar Espaço do expedidor configurações.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor.**.
2. Selecione Espaço do expedidor.
3. Selecione **Territórios** .

Tradução automática

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

Opções de seleção de território

Opções	Seleções
Selecione todo o território	Selecione um território primário. Seleciona o primário e todos os secundários no território.
Selecione um território inteiro, mas exclua alguns secundários	Selecione um território primário, navegue até a estrutura aninhada e selecione os secundários que você deseja remover.
Selecione vários territórios	Selecione os territórios primário ou secundário individual, um por um.
Desmarque territórios	Selecione um território novamente para desmarcá-lo.
PESQUISE um território	Insira uma pesquisa para o território. A pesquisa refina a lista de territórios conforme você insere. Selecione Mostrar mais após uma pesquisa para ver os outros territórios no agrupamento que não correspondem aos critérios de pesquisa.

Nota:

Territórios selecionados ou territórios secundários ficam verdes quando são selecionados.

5. **Opcional:** Selecione **Definido como padrão** para carregar sua seleção sempre que você abrir Espaço do expedidor.
6. Selecione **Aplicar**.

Pesquisar tarefas de ordem de serviço

Minimize a rolagem e as tarefas de filtro que são exibidas no painel de tarefas. PESQUISE rapidamente por palavra-chave ou veja todas as tarefas atribuídas a um grupo ou território.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_dispatcher

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode pesquisar tarefas de ordem de serviço usando os seguintes critérios:

- Palavra-chave
- Corresponder às datas do calendário
- Estado da tarefa de ordem de serviço

Você também pode filtrar e classificar tarefas de ordem de serviço com base nos campos configurados pelo administrador.

Se você adicionar um número de tarefa de ordem de serviço às anotações de trabalho de uma tarefa de ordem de serviço diferente, ao pesquisar o número da tarefa de ordem de serviço que foi adicionado às anotações de trabalho, as tarefas de ordem de serviço serão exibidas. Isso acontece porque é uma pesquisa de palavra-chave que faz com que as tarefas de ordem de serviço sejam exibidas. Por exemplo, se você adicionar WOT123 às anotações de WOT456, quando você pesquisar WOT123, WOT123 e WOT456 serão exibidos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Selecione **Espaço do expedidor** .
3. No painel de tarefas, pesquise uma tarefa de ordem de serviço.

Critério de pesquisa	Ação
Palavra-chave	Digite o termo de pesquisa no campo de pesquisa e selecione o ícone Pesquisar ( ). **Nota:** Para limpar a pesquisa e exibir todas as tarefas, exclua o termo de pesquisa e pressione a tecla Enter.
Datas do calendário	Selecione **Filtrar tarefas por datas do calendário** (ícone) para exibir tarefas associadas às datas do calendário, além do filtro selecionado. **Nota:** O painel de tarefas exibe tarefas com base nas datas da seguinte forma: ○ Se as datas de início e término da janela de uma tarefa estiverem dentro das datas mostradas no calendário. ○ Se o campo Término da janela estiver vazio, a tarefa aparecerá se o calendário estiver exibindo uma data além da data de início da janela da tarefa. ○ Se o campo de início da janela estiver vazio, a tarefa será exibida se o calendário mostrar uma data anterior à data de término da janela da tarefa. ○ Se os campos Início da janela e Término da janela estiverem vazios, a tarefa do painel de tarefas aparecerá quando as datas do calendário de correspondência estiverem habilitadas. ○ Se a janela de exibição do calendário for modificada, o painel de tarefas será atualizado para exibir somente as tarefas que correspondem ao novo intervalo de datas.
Estado	Selecione o filtro na lista de filtros padrão. Os campos padrão que aparecem em **Filtrar por** a lista é configurada pelo administrador.
Opções de classificação	Selecione o ícone Classificar ( ) para classificar tarefas. As opções de classificação padrão exibidas são configuradas pelo 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.

Resultado
As tarefas que atendem aos requisitos de pesquisa são exibidas no painel de tarefas.

Tópicos relacionados

PESQUISE agentes de serviço de campo apropriados

Atribua tarefas de ordem de serviço aos agentes

Filtro Espaço do expedidor exibições

Filtre a exibição de mapa, exibição híbrida e exibição de programação de Espaço do expedidor para exibir somente os itens de seu interesse.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Selecione **Espaço do expedidor** .
3. Selecione o ícone Filtro ( ).
4. Determine as informações que você deseja exibir.
   - Para exibir informações do agente, selecione **Agentes** .
   - Para exibir informações do grupo de prestadores, selecione **Prestadores de serviços** .
   - Para exibir agentes, grupos ou grupos de prestadores de serviços com um conjunto de habilidades específico, selecione **Habilidades** .
   - Para exibir agentes, grupos ou grupos de prestadores com todas as habilidades nomeadas, selecione **Corresponda todas as habilidades** .

PESQUISE agentes de serviço de campo apropriados

PESQUISE agentes com atributos específicos em Espaço do expedidor para que você possa fazer atribuições apropriadas.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Selecione **Espaço do expedidor** .
3. PESQUISE agentes de serviço de campo ou habilidades.

Resultado
Os agentes de serviço de campo são listados com base nos critérios de filtro. Se os agentes não estiverem disponíveis para o período mencionado na tarefa de ordem de serviço, uma mensagem será exibida.

Tópicos relacionados

Atribua tarefas de ordem de serviço aos 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.

Trabalho do agente e status da programação

Exiba o status de trabalho de um agente e o status da programação conforme ele conclui suas tarefas.

Status do trabalho

Para avaliar o status de trabalho do agente, o sistema verifica a ação que o agente executa ao atualizar uma tarefa e a interpreta como um status.

O status de trabalho de um agente pode ser um dos seguintes:

- Na rota
- No site
- Fora do turno

Por exemplo, quando o agente inicia a viagem para uma tarefa, o sistema considera o status do agente como **Na rota** . Quando o agente começa a trabalhar em uma tarefa, o status do agente é atualizado para **No local** . Quando um agente fecha ou cancela uma tarefa, o status do agente é atualizado para **Nenhum** em preparação para viajar para a próxima tarefa.

O status do agente fora do turno indica que Serviço de campo o agente não tem tarefas atribuídas programadas para o dia.

Você pode exibir o status de trabalho de um agente no painel lateral contextual que é aberto quando você clica no marcador do agente no mapa de expedição ou no registro de usuário de um agente. Para exibir o status de trabalho do agente no registro do usuário, navegue até **Administração de Usuários** > **Usuários** E configure o formulário Usuário para mostrar o. **Status do agente de trabalho** campo. Esta ação coloca o campo de status em todos os registros do usuário.

Status da programação

Quando você clica em um PIN de agente no mapa de expedição, o perfil do agente é exibido. Se um local mostrar mais de um agente, você poderá selecionar um agente para exibir seu perfil. Você pode exibir o status da programação do agente, que pode ser qualquer um dos seguintes:

- Adiantado na programação
- No prazo
- Atrasado na programação, menos de 30 minutos
- Atrasado na programação, entre 30 e 60 minutos
- Atrasado, mais de uma hora

Para exibir o status da programação do agente nas listas e registros de usuários, navegue até **Administração de Usuários** > **Usuários** E configure a lista de usuários e o formulário para mostrar o. **Na programação** campo. Esta ação coloca o campo de status da programação em todos os registros do usuário.

. Serviço de campo O status da programação do agente é determinado quando o agente seleciona Iniciar viagem no Mobile Agent Aplicação. . Serviço de campo A tabela de status da programação do agente abaixo mostra em que será o status do agente com base quando ele selecionar Iniciar viagem.

Tradução automática

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

Status do agente	Quando Iniciar viagem foi selecionado
Adiantado na programação	20 minutos antes do tempo de viagem de início programado
No prazo	Em até 3 minutos do tempo de viagem de início programado
Atrasado na programação, menos de 30 minutos	20 minutos após o tempo de viagem de início programado
Atrasado na programação, entre 30 e 60 minutos	40 minutos após o tempo de viagem de início programado
Atrasado, mais de uma hora	70 minutos após o tempo de viagem de início programado

Mostrar ou ocultar agentes de turno fora do calendário em Espaço do expedidor

Escolha mostrar somente os agentes que estão no turno para facilitar a exibição de quem está disponível ao atribuir tarefas de ordem de serviço. Você também pode optar por mostrar a todos os agentes para ver todos os que estão dentro e fora do turno.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, o ícone ocultar agentes de turno é exibido no calendário em Espaço do expedidor até sete dias no futuro. Entre em contato com o administrador para configurar o botão Ocultar agentes de turno para mostrar por mais de sete dias. Para obter mais informações, consulte Altere o número de dias que os expedidores podem ocultar os agentes de turno.

Prestadores de serviços, equipes e equipamentos não ficam ocultos com o botão Ocultar agentes de turno.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_dispatcher

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Selecione **Espaço do expedidor** .
3. Selecione **Mostrar ou ocultar agentes fora do turno** ícone ( ).

Nota:
O ícone Mostrar ou ocultar agentes fora do turno fica escuro quando os agentes estão ocultos e fica claro quando os agentes não estão ocultos.

Fusos horários em Espaço do expedidor

Os expedidores podem optar por controlar os fusos horários exibidos no calendário em Espaço do expedidor.

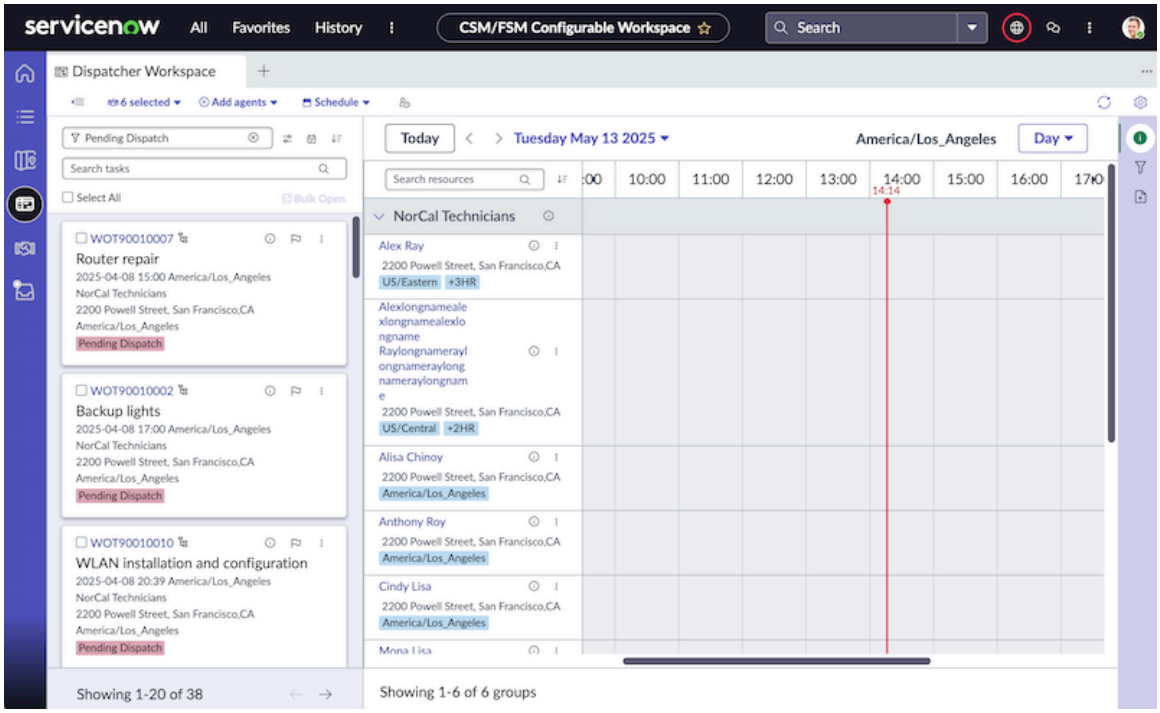
Usando um único fuso horário no calendário

Expedidores podem usar o calendário no Espaço do expedidor com um único fuso horário. Isso pode ser útil se você e todos os seus agentes estiverem em um só lugar. Nesta configuração, há um fuso horário mostrado no calendário e nenhum fuso horário está disponível no menu suspenso Fuso horário.

Tradução automática

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

Para usar isso, você deve ter **Mostrar várias linhas de fuso horário** desabilitado e nenhuma entrada no **Selecione Fusos horários para o calendário** campo.



Usando um único fuso horário com várias opções de seleção

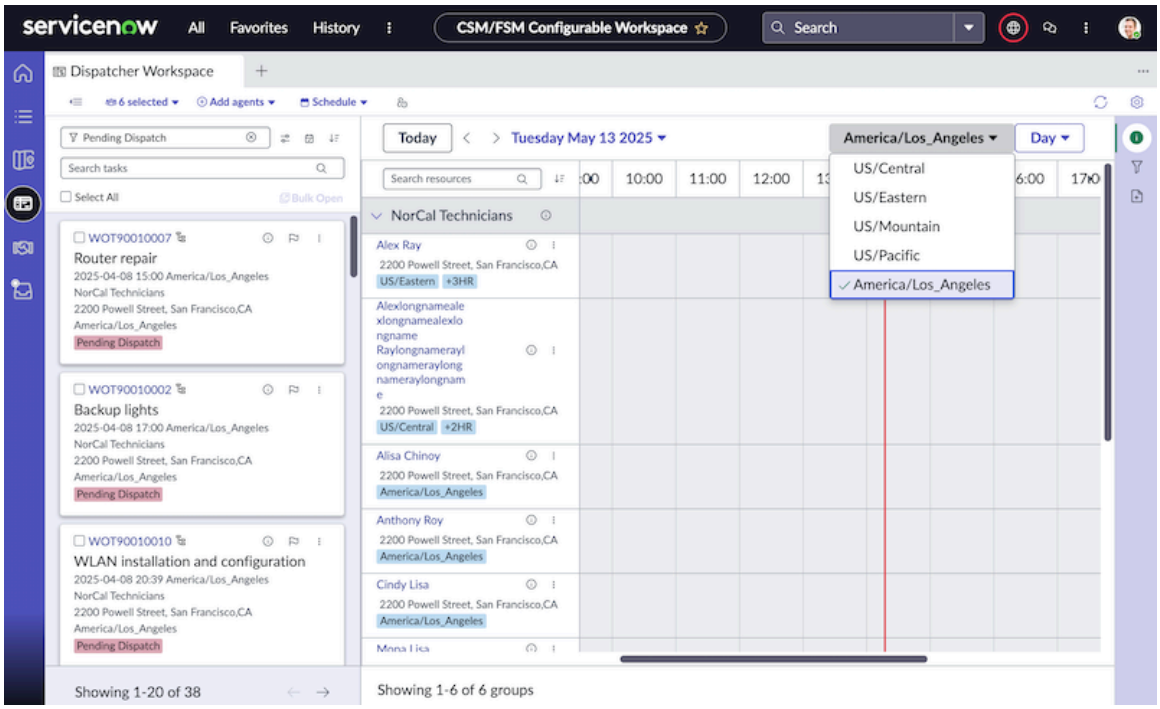
Espaço do expedidor também pode ser configurado para mostrar um único fuso horário no calendário, com a capacidade de alternar entre fusos horários. Isso pode ser útil para expedidores que gerenciam agentes em diferentes fusos horários. Por exemplo, se você for um expedidor na Califórnia, mas gerencia agentes nos Estados Unidos. Os expedidores podem alternar rapidamente entre fusos horários e minimizar os cálculos mentais necessários para entender como é a programação do agente em seu horário local.

Para usar isso, você deve ter **Mostrar várias linhas de fuso horário** desabilitado com várias entradas de fusos horários no **Selecione Fusos horários para o calendário** campo.

Para obter mais informações, consulte Altere o fuso horário em Espaço do expedidor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 vários fusos horários no calendário

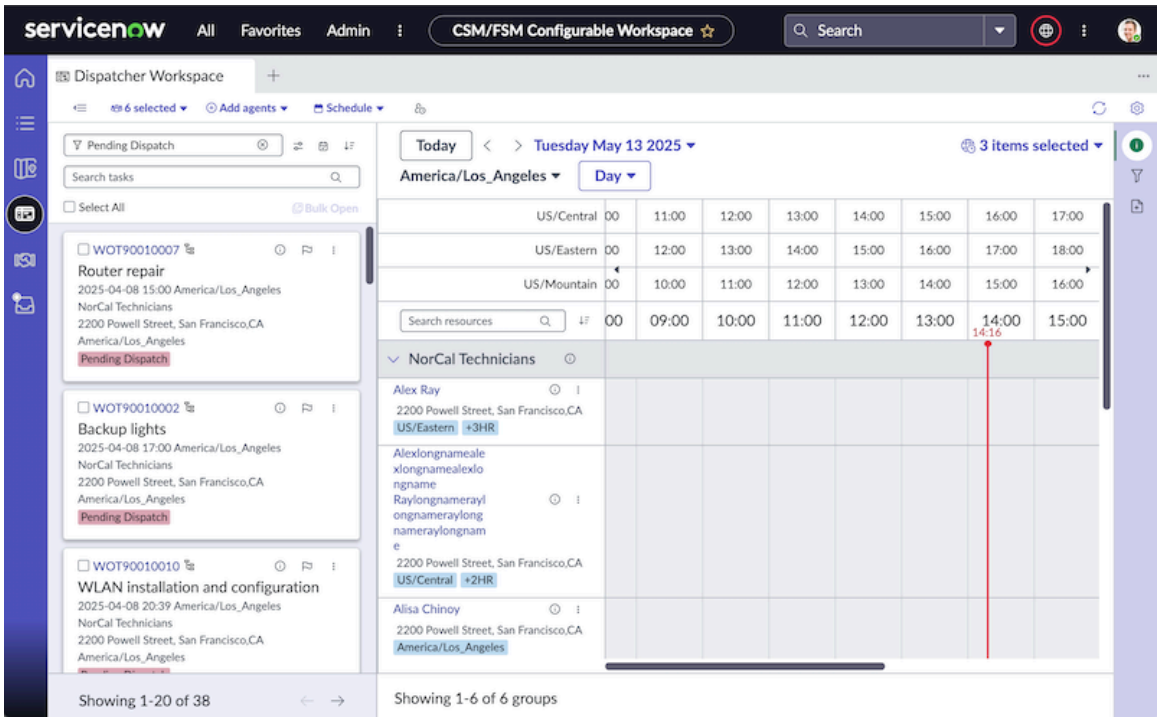
Os expedidores podem optar por mostrar vários fusos horários no calendário, com várias opções de fuso horário para selecionar. Isso pode ser útil se você gerencia agentes regularmente em vários fusos horários e deseja ver continuamente os fusos horários em que seus agentes estão localizados. Você pode configurar até três fusos horários para exibir no calendário de uma só vez e também pode alternar entre esses fusos horários conforme necessário.

Para usar isso, você deve ter **Mostrar várias linhas de fuso horário** e várias entradas no **Selecione Fusos horários para o calendário** campo.

Para obter mais informações, consulte Mostrar vários fusos horários de uma vez em Espaço do expedidor.

Tradução automática

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



Altere o fuso horário em Espaço do expedidor

Você pode mudar o fuso horário exibido no calendário ou na exibição híbrida em Espaço do expedidor para mover rapidamente entre os fusos horários em que seus agentes estão trabalhando.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você muda o fuso horário em Espaço do expedidor, o cartão do agente mostra a diferença em horas entre o fuso horário selecionado e o fuso horário do agente se houver uma diferença entre os dois.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_dispatcher

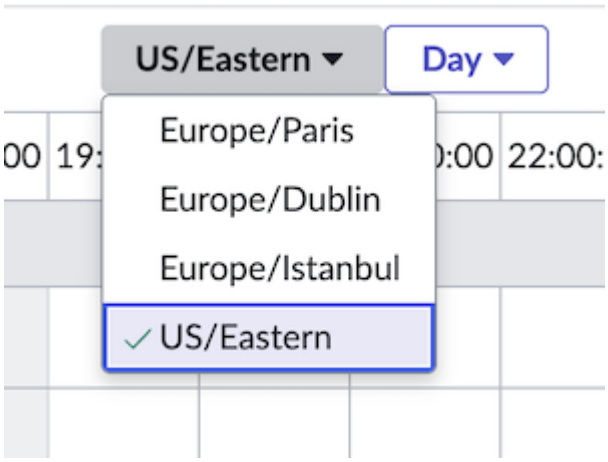
Você deve ter mais de um fuso horário configurado. Para obter mais informações, consulte a seção Calendário em Habilitar Espaço do expedidor configurações.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Selecione Espaço do expedidor.
3. Selecione **Calendário** ou **Híbrido** exibir.
4. Selecione a lista suspensa Fuso horário.

Tradução automática

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



5. Selecione um fuso horário.

Resultado
O fuso horário selecionado é exibido em Espaço do expedidor.

Mostrar vários fusos horários de uma vez em Espaço do expedidor

Os expedidores podem mostrar vários fusos horários no calendário em Espaço do expedidor empilhados uns em cima dos outros. Isso torna mais fácil ver a programação de cada agente em seu fuso horário local rapidamente.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher

https://player.vimeo.com/video/1086877749?h=0f6f93754c&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Você deve ter **Mostrar várias linhas de fuso horário** e entrada de vários fusos horários habilitados no **Selecione Fusos horários para o calendário** configuração. Para obter mais informações, consulte a seção Calendário em Habilitar Espaço do expedidor configurações.

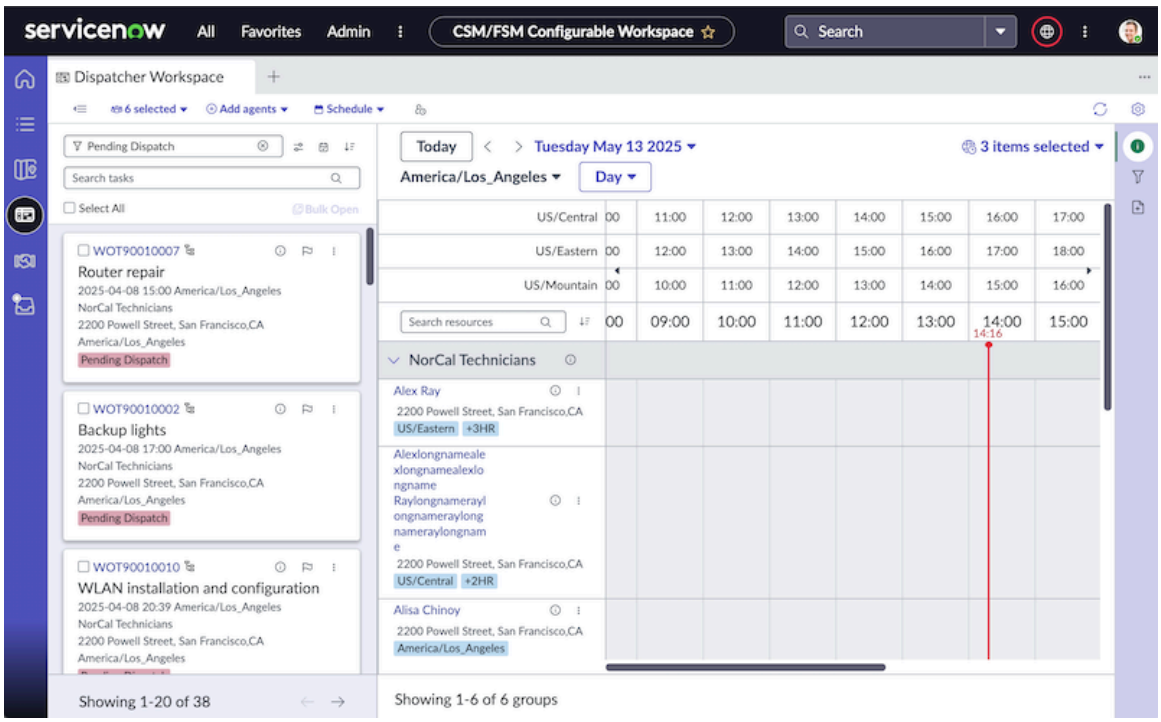
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Selecione Espaço do expedidor.
3. Selecione **Calendário** ou **Híbrido** exibir.

Tradução automática

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

4. Selecione **Adicionar fusos horários** e selecione até três fusos horários.



Sugerir agentes para atribuir a uma tarefa de ordem de serviço

Classifique rapidamente uma lista dos melhores agentes para atribuir uma tarefa de ordem de serviço com base nos critérios escolhidos.

Antes de Iniciar

https://player.vimeo.com/video/1041292325?badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Função necessária: wm_dispatcher

A Programação dinâmica deve estar habilitada para usar a Assistência de atribuição. Para obter mais informações, consulte Configuração do Agendamento dinâmico.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Selecione **Espaço do expedidor** .
3. No painel de tarefas, selecione o ícone Mais ações (⋮).
4. Selecione **Assistência de atribuição** .
5. **Opcional:** Classifique a lista de agentes com base nos critérios desejados.

Opções de classificação da Assistência de atribuição

Opção de classificação	Descrição
Melhor correspondência	Melhor correspondência é o método de classificação padrão. A porcentagem de correspondência é calculada da mesma forma que o Agendamento dinâmico calcula os agentes aos quais atribuir

Tradução automática

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

Opção de classificação	Descrição
	tarefas. Para obter mais informações, consulte Critérios de correspondência para atribuir tarefas.
Distância	Classifica os agentes com base na distância de cada agente da tarefa de ordem de serviço.
Habilidades	Classifica os agentes com base no número de habilidades necessárias que cada agente tem. Agentes com mais habilidades estão no topo.
Peças	Classifica os agentes com base em quantas peças necessárias cada agente tem. Os agentes com mais partes para concluir a tarefa estão na parte superior.
Hora de início mais antiga	Classifica os agentes com base na rapidez com que eles podem iniciar a tarefa de ordem de serviço.
Hora de término mais antiga	Classifica os agentes com base na rapidez com que eles podem concluir a tarefa de ordem de serviço.

6. Selecione o agente para o qual você deseja atribuir a tarefa de ordem de serviço.
7. Selecione **Save** (Salvar).

Atribua uma tarefa de ordem de serviço

Atribua agentes a tarefas de ordem de serviço não atribuídas usando Espaço do expedidor mapa.

Antes de Iniciar

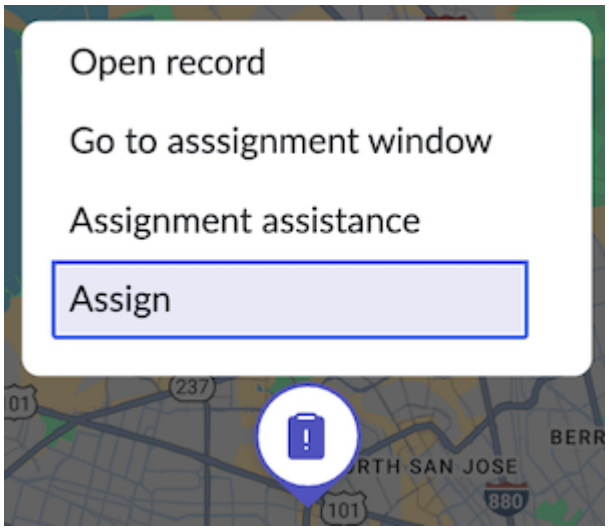
Função necessária: wm_dispatcher, wm_initiator_qualifier_dispatcher

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Selecione **Espaço do expedidor** .
3. Selecione **Programar**.
4. Selecione **Mapa** ou **Híbrido** .
5. Clique com o botão direito do mouse em uma tarefa não atribuída no mapa.
6. Selecione **Atribuir**.

Tradução automática

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



7. Em **Atribuído a.** selecione o agente disponível para trabalhar na tarefa.
8. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado
O cliente recebe uma mensagem de texto e uma notificação por e-mail de que a tarefa de ordem de serviço está atribuída.

Edite várias tarefas em Espaço do expedidor

Selecione e abra ou agrupe várias tarefas com Ações em massa em Espaço do expedidor.

Selecionar Tudo

. **Selecione Todos** a caixa de seleção seleciona todas as tarefas no painel atual.

Nota:
Alterar o filtro desmarca os cartões selecionados anteriormente.

A caixa de seleção tem três estados.

1. Nenhum selecionado. Nenhuma tarefa selecionada no momento. Esta opção é o estado padrão.
2. Todos selecionados. Todas as tarefas são selecionadas. Esta opção é o estado inicial na alternância **Selecione Todos** .
3. Indeterminado. Algumas tarefas estão selecionadas. Depois de alternar **Selecione Todos** desmarcar tarefas individuais colocará **Selecione Todos** caixa de seleção neste estado

Abertura em massa

Quando uma ou mais tarefas são selecionadas, o. **Aberto em massa** a ação é exibida. Selecionando **Aberto em massa** abre todas as tarefas selecionadas como guias individuais em Espaço do expedidor.

Atribuição automática em massa

Quando uma ou mais tarefas são selecionadas, o. **Atribuição automática** a ação está habilitada. Selecionando **Atribuição automática** programará dinamicamente todas as tarefas selecionadas. Para obter mais informações, consulte Agendamento dinâmico.

Tradução automática

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

Pacote

Quando duas ou mais tarefas são selecionadas, o. **Pacote** a ação é exibida. Selecionando **Pacote** cria um pacote das tarefas selecionadas. Para obter mais informações, consulte Agrupar tarefas de ordem de serviço.

Nota:
. Se o plug-in Programação dinâmica (com.snc.dynamic_scheduling) e o plug-in Agrupamento de tarefas de serviço de campo (com.snc.fsm_task_bundle) estiverem habilitados, o **Atribuição automática** e. **Aberto em massa** as ações são consolidadas em um menu suspenso.

.

Atualize várias tarefas de ordem de serviço simultaneamente

Economize tempo e atualize várias tarefas de ordem de serviço de uma só vez no calendário em Espaço do expedidor.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Selecione **Espaço do expedidor** .
3. No calendário em Espaço do expedidor Pressione Shift ou Command no teclado enquanto seleciona várias tarefas.

   Nota:
   As tarefas devem estar no estado Atribuído ou Programado para serem selecionadas.

4. Selecione o ícone Ações de estouro ( ) no painel lateral contextual.
5. Selecione a ação a ser executada nas tarefas:
   - Abrir registro
   - Cancelar atribuição de tudo
   - Bloquear tudo
   - Desbloquear tudo
   - Desmarcar todos

Gerenciar tarefas de ordem de serviço

Rastreie e monitore o estado em tempo real das tarefas de ordem de serviço. Você pode atribuir tarefas automaticamente, registrar tempo, solicitar mais informações e cancelar a tarefa de ordem de serviço.

Atribua tarefas de ordem de serviço aos agentes

Atribua uma tarefa de ordem de serviço a um agente de serviço de campo de Espaço do expedidor.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 tempo necessário para concluir a tarefa precisar de várias entradas de programação ou dias, selecione **Atribua entre as entradas de programação** opção no formulário de tarefa de ordem de serviço.

Se a tarefa for atribuída a um agente no território que melhor corresponda à localização, você deverá habilitar as seguintes opções:

- . Serviço de campo modelo de território, *Field_Service_Territories*. Para obter mais informações, consulte Habilite o. Serviço de campo modelo de território.
- **Território** opção em Espaço do expedidor para exibir as informações do território no cartão de tarefa e no cartão do agente. Para obter mais informações, consulte Habilitar Espaço do expedidor configurações.

Se o método de atribuição de tarefa precisar respeitar os cronogramas de turno otimizados da força de trabalho, você deverá habilitar o. **Habilite a Programação de turno para FSM para determinar a disponibilidade** configuração para ativar o. Otimização da força de trabalho para serviço de campo modelo de dados. Para obter mais informações, consulte Ativar Otimização da força de trabalho para serviço de campo.

Nota:
. **Habilite a Programação de turno para FSM para determinar a disponibilidade** a configuração está habilitada, o. Espaço do expedidor calendário exibe os cronogramas e eventos criados em Otimização da força de trabalho para serviço de campo aplicação.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode atribuir tarefas de ordem de serviço que estão pendentes para expedição manual ou automaticamente no Espaço do expedidor.

- Para atribuir tarefas de ordem de serviço automaticamente, você deve habilitar a programação dinâmica. A capacidade de atribuição automática corresponde automaticamente uma tarefa a um agente próximo que tem as habilidades necessárias e uma programação que pode acomodar a tarefa. Para obter mais informações, consulte Configuração da programação dinâmica em Espaço do expedidor.
- Para atribuir tarefas de ordem de serviço manualmente, considere os seguintes aspectos:
  - O período de tempo necessário para concluir uma tarefa
  - A janela de tempo em que uma tarefa deve ser concluída
  - A programação e a disponibilidade de agentes com os conjuntos de habilidades necessários
  - A disponibilidade de agentes com conjuntos de habilidades necessários, se configurado
  - A disponibilidade de peças necessárias
  - O impacto em outras tarefas
  - O mapa de rotas da tarefa do agente

Se um agente fizer parte de mais de um grupo de atribuição ou território, os expedidores verão o agente em mais de uma linha no calendário em Espaço do expedidor. Para mudar a programação do agente, o expedidor deve fazer mudanças na linha que corresponde ao grupo de atribuição ou território que gerencia.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Selecione **Espaço do expedidor** .

Tradução automática

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

Nota:
Você pode classificar, filtrar e também corresponder as tarefas de ordem de serviço com base nas datas do calendário antes de atribuir agentes de serviço de campo. Para obter mais informações, consulte Pesquisar tarefas de ordem de serviço e PESQUISE agentes de serviço de campo apropriados.

3. Atribua a tarefa de ordem de serviço aos agentes.

Resultado
A tarefa é atribuída a um agente. O seguinte acontece:

- A tarefa é exibida no calendário ao lado do nome do agente. A cor da tarefa de ordem de serviço aparece na cor definida para tarefas atribuídas.
- . **Atribuído a.** o campo na tarefa de ordem de serviço contém o nome do agente.
- Se uma tarefa for atribuída a um agente, o sistema atualizará a duração estimada da viagem com base no local de residência do agente. O valor atualizado é baseado em `Manual Assignment`configuração de propriedade usada para calcular o tempo estimado de viagem e a distância.

Pode haver problemas com a atribuição de tarefa, como os seguintes:

- Se a tarefa atribuída estiver fora do raio aceitável entre o local da tarefa e o local do agente, uma mensagem de aviso será exibida.
- Se o agente não aceitar em um período de tempo específico, a tarefa de ordem de serviço será rejeitada automaticamente. O expedidor pode reatribuir a tarefa a outros agentes disponíveis.

Atribua tarefas de ordem de serviço a agentes usando a recomendação de tarefa inteligente

Como expedidor, você pode recomendar as melhores tarefas disponíveis para preencher lacunas na programação de um agente.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher

Certifique-se de Serviço de campo O plug-in Recomendação de tarefa inteligente está ativado. Para obter mais informações, consulte Ativar Recomendação de tarefa inteligente.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O recurso Recomendação de tarefa inteligente identifica e recomenda as melhores tarefas disponíveis para os agentes com base na hora de início e na hora de término selecionadas com base no seguinte.

- Exclui as tarefas de ordem de serviço que estão bloqueadas por programação.
- Considera os locais de início e término do agente no **Atributos da programação de recursos** tabela para o dia fornecido.
- Integra a programação e os eventos do agente do Otimização da força de trabalho para serviço de campo aplicação se **Habilite a Programação de turno para FSM para determinar a disponibilidade** a configuração está habilitada. Para obter mais informações, consulte Configurações de domínio global e Ativar Otimização da força de trabalho para serviço de campo.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Clique em **Espaço do expedidor** .
3. No calendário, selecione uma data para exibir a programação de um agente para esse dia.
4. Selecione o espaço em branco que indica a lacuna no calendário do agente.
   A caixa de diálogo Tarefas recomendadas exibe o máximo de cinco melhores tarefas disponíveis para o agente. As tarefas são organizadas em ordem decrescente com base na pontuação de recomendação.
5. Na lista Tarefas recomendadas, selecione a tarefa que você deseja atribuir ao agente.
6. Clique em **Atribuir** .

Resultado

A tarefa recomendada é atribuída ao agente. O agente recebe uma notificação por push informando que a tarefa de ordem de serviço foi atribuída.

Tópicos relacionados

Recomendação de tarefa inteligente

Configurar recomendações de tarefa inteligente

Atribua tarefas a si mesmo com base na recomendação de tarefa inteligente

Registre o tempo gasto em uma tarefa

Registre a duração da execução de uma tarefa usando Espaço do expedidor aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_dispatcher

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Clique em um número de tarefa no painel de tarefas ou no calendário.
3. Clique em **Hora do registro** .
4. Em **Usuário** selecione um agente para o qual você deseja registrar o tempo.
5. Insira o tempo trabalhado.

Campo	Descrição
Dias	Número de dias trabalhados na tarefa.
Tempo trabalhado (Horas)	Número de horas trabalhadas na tarefa.
Tempo trabalhado (Minutos)	Número de minutos trabalhados na tarefa.

6. **Opcional:** No campo Comentários, insira anotações adicionais sobre a tarefa.
7. Clique em **Salvar**.

Resultado

O registro de horas é criado automaticamente para o usuário.

Tradução automática

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

Cancelar uma tarefa de ordem de serviço em Espaço do expedidor

Cancelar uma tarefa de ordem de serviço em Espaço do expedidor se não for mais necessário ou for uma duplicata de outra tarefa de ordem de serviço.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço não podem ser canceladas que estão em **Encerrado concluído** ou **Encerrado incompleto** estado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Clique em um número de tarefa no painel de tarefas ou no painel de calendário.
3. Clique em **Cancelar tarefa** .
4. Em **Anotações de trabalho** insira um motivo de cancelamento.
   Uma mensagem de erro será exibida se o texto não for inserido.

Resultado
O cliente recebe uma notificação por SMS e e-mail de que a tarefa de ordem de serviço foi cancelada.

Suspender a ordem de serviço primária de uma tarefa

Suspenda a ordem de serviço primária de uma tarefa para parar de exibir ANS ativos para a tarefa, incluindo o tempo restante, o estado do ANS e quaisquer violações.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Clique em um número de tarefa no painel de tarefas ou no painel de calendário.
3. Clique em **Suspender primário** .
4. Em **Anotações de trabalho** insira o motivo para suspender.
   Uma mensagem de erro será exibida se o texto não for inserido.
5. Clique em **Publicar anotações de trabalho** .

Resultado
A ordem de serviço primária da tarefa está suspensa.

Atribua tarefa de ordem de serviço a um provedor de serviços terceirizado em Espaço do expedidor

Atribua tarefas de ordem de serviço diretamente aos provedores de serviço terceirizados (também chamados de empresas prestadoras) de um grupo de atribuição externo usando Espaço do expedidor.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Gestão de prestadores de serviço de campo (com.snc.fsm_contractor_management).
- Adicione grupos de atribuição de fornecedor externo ao grupo de expedição. Para obter mais informações, consulte Adicione grupos de atribuição externos ao grupo de expedição.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Clique em **Espaço do expedidor** .
3. Clique em uma tarefa no painel de tarefas e arraste-a para o slot de calendário de um provedor de serviços terceirizado nos grupos de prestadores de serviços.

   Example
   Serviços da ACME
   A caixa de diálogo Confirmação de atribuição é exibida.
4. Clique em **Salvar**.

Resultado

- A tarefa é exibida no calendário ao lado do nome do provedor de serviços terceirizado.
- A tarefa é atribuída ao gerente do provedor de serviços terceirizado.
- A exibição de calendário do provedor de serviço terceirizado exibe as informações de utilização da capacidade em porcentagem e definição. Por exemplo, se a capacidade definida da empresa for cinco tarefas e, até o momento, somente duas tarefas forem atribuídas à empresa, os dados de utilização da capacidade exibirão que 40% da capacidade foi utilizada e 2 de 5 tarefas foram atribuídas à empresa. Para obter mais informações sobre regras de reserva de capacidade, consulte Capacidade e gestão de reservas.
- Se as tarefas atribuídas ao provedor de serviço terceirizado forem maiores do que sua capacidade definida, uma barra vertical vermelha será exibida no calendário, indicando superalocação de tarefas.

Exibição de agentes e tarefas no Espaço do expedidor mapa

Você pode usar Espaço do expedidor mapeie para rastrear, gerenciar e analisar atribuições de agentes e tarefas de ordem de serviço em locais específicos. O mapa é encontrado no Painel do expedidor e. Espaço do expedidor.

Você pode gerenciar tarefas e roteamento no mapa, filtrar a exibição e determinar quais agentes estão no horário ou atrasados. . Espaço do expedidor o mapa usa dados de geolocalização para exibir tarefas e agentes em locais de campo. Quando você seleciona um marcador de mapa no Espaço do expedidor mapa, o registro dessa tarefa ou agente é exibido no painel lateral contextual. Os pinos do mapa servem como pontos de acesso rápido.

- . Espaço do expedidor exibições de mapa são centralizadas com base nos clusters de pinos do mapa. Os clusters de pinos de mapa agrupam os pinos de mapa próximos uns dos outros em um único cluster. Você pode ampliar, reduzir e exibir o mapa em tela cheia. Selecione o cluster de mapa para aplicar zoom ao mapa e mostrar os marcadores de mapa de tarefas de ordem de serviço e agentes.
- Pinos do mapa no Espaço do expedidor marcar o local de tarefas e agentes na área do expedidor. Os ícones servem como pontos de acesso aos registros correspondentes. Os pinos de tarefa exclusivos são exibidos com base no estado da tarefa de ordem de serviço.

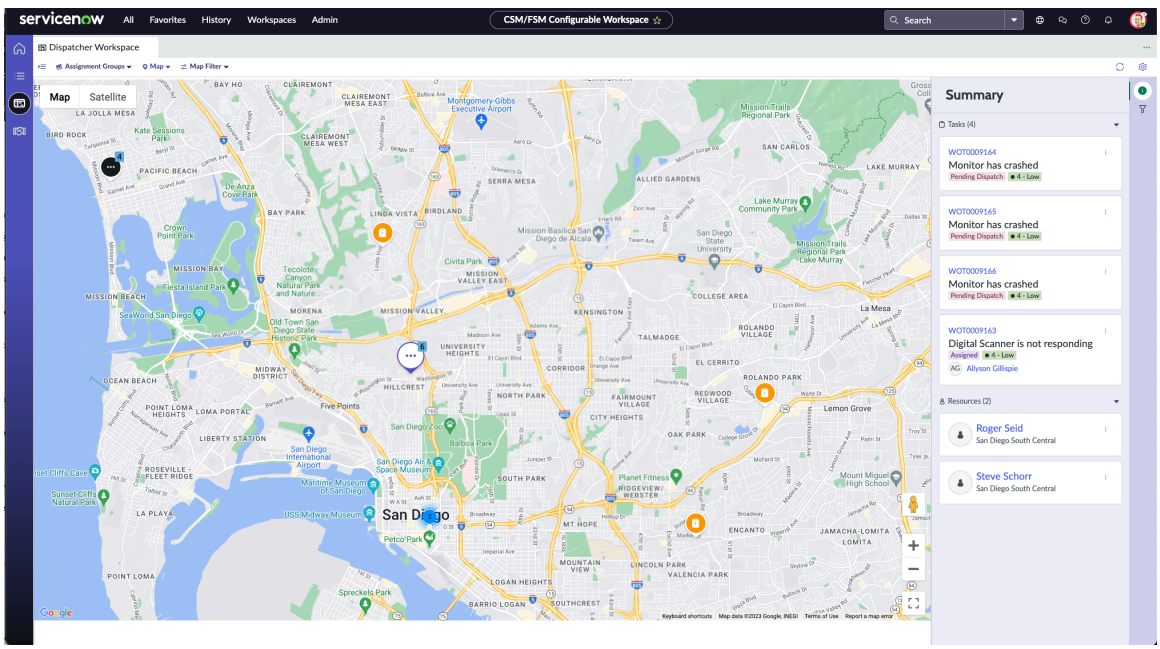
Tradução automática

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

- Os pinos de mapa correspondentes a uma única tarefa ou agente são exibidos no painel lateral contextual com informações de programação.
- O mapa mostra marcadores individuais, não todas as tarefas no mapa. Isso é importante porque várias tarefas ou agentes podem estar em um único local, mas apenas indicado por um único marcador de mapa.
- Para otimizar o desempenho, o mapa renderiza somente as tarefas atuais que são carregadas na página, não todas as tarefas disponíveis. Você pode mudar essa configuração para que mais tarefas sejam carregadas na página, o que fará com que mais marcadores sejam exibidos no mapa. Para obter mais informações, consulte Determine as tarefas a serem exibidas no painel de tarefas.

- Se você quiser mudar cada cluster para mostrar a contagem total de tarefas e agentes, consulte a propriedade sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.cluster_label aqui: Configure a aparência do mapa em Espaço do expedidor.

Nota:
O mapa pode carregar no máximo 2000 registros do painel de tarefas e do programador. Quando mais de 2000 registros, o mapa exibe uma mensagem para refinar a consulta e garantir que todos os registros sejam exibidos no mapa.



Tópicos relacionados

Execute uma tarefa do mapa de agentes

Execute otimização para seus grupos ou territórios de Espaço do expedidor

Reatribua tarefas e maximize a produtividade executando Schedule Optimization sob demanda quando as condições de programação mudam.

Antes de Iniciar

- Schedule Optimization deve ser ativado. Para obter mais informações, consulte Ativar Schedule Optimization.
- A otimização intradiária deve ser configurada. Para obter mais informações, consulte Configurar otimização intradiária.

Tradução automática

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

Função necessária: Schedule_optimization_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Schedule Optimization pode ser configurado para executar o mecanismo de otimização em lotes durante a noite ou em intervalos selecionados ao longo do dia. Este procedimento descreve como os expedidores podem executar otimização sob demanda do Espaço do expedidor.

Para obter mais informações sobre como executar o mecanismo de otimização automaticamente, consulte Configuração da Schedule Optimization.

Schedule Optimization considera os locais de início e término do agente no **Atributos da programação de recursos** tabela para o dia fornecido.

A Otimização de programação não detecta mudanças que você faz em agentes ou tarefas durante uma execução de otimização. O sistema considera mudanças nos agentes e tarefas durante a próxima execução de otimização. Enquanto uma execução sob demanda estiver em andamento, todas as execuções programadas serão pausadas. A pausa permanecerá em vigor até o final do dia e as execuções programadas serão retomadas no dia seguinte.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **ExpediçãoEspaço do expedidor**.
2. Selecione **Espaço do expedidor** na navegação à esquerda.
3. Selecione **Resumo da otimização** no painel lateral contextual.
4. **Opcional:** Selecione o ícone de lápis para editar a política que você deseja usar para executar a otimização.
5. Selecione **Executar otimização** .
6. **Opcional:** Selecione **Pausar execuções programadas** para programar tarefas manualmente.

Nota:
Os dados de Otimização de programação não são atualizados automaticamente. Habilite a atualização automática nas configurações.

Tópicos relacionados

Configure a otimização sob demanda

Limite o. Espaço do expedidor exibição do mapa para tarefas ou agentes

Reduza o número de PINs exibidos no mapa no espaço do expedidor exibindo tarefas ou agentes.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_dispatcher

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Selecione **Espaço do expedidor** na navegação à esquerda.
3. Selecione **Programação** (o nome de exibição padrão) e escolha a exibição principal na lista suspensa.
   - Mostre somente o mapa selecionando **Mapa** .
   - Mostre o mapa e a programação selecionando **Híbrido** .
   - Mostre a programação selecionando **Programação** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **Filtro de mapa** e selecione se somente agentes ou somente tarefas serão exibidos no mapa de expedição.
   - Para exibir somente agentes, selecione **Agentes** .
   - Para exibir somente tarefas, selecione **Tarefas** .
5. **Opcional:** Exiba agentes e tarefas no mapa novamente selecionando o ícone Atualizar ( ).

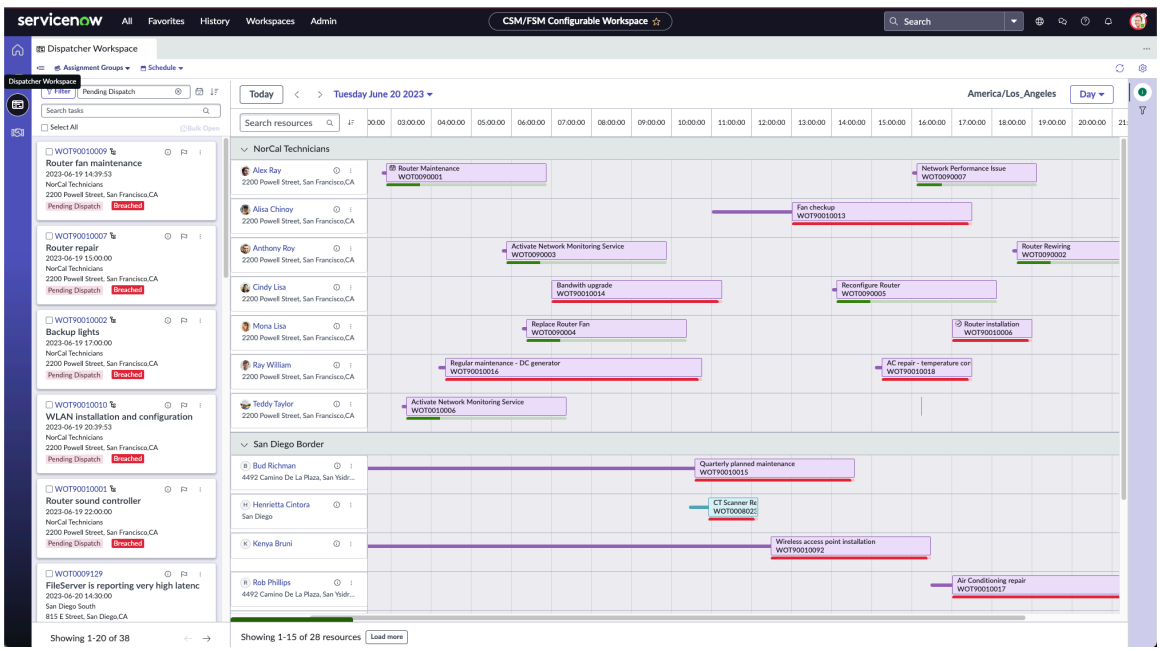
Exibindo o calendário de um agente

Você pode exibir a programação, a disponibilidade, os eventos pessoais e as tarefas de um agente atribuídas ou em andamento.

O calendário exibe informações do agente para um dia, dia útil ou semana selecionados. Os cartões de recursos são exibidos com base na disponibilidade de associação na janela do calendário. O cartão de recursos é exibido no lado esquerdo do calendário em Espaço do expedidor. Os cartões de recursos contêm informações sobre o recurso que pertence a um determinado grupo. Se a data estiver dentro do intervalo especificado, o cartão de recursos do agente será mostrado. As tarefas atribuídas a um agente aparecem nos slots de calendário do agente. Uma linha horizontal que aparece no lado esquerdo de uma tarefa pode indicar uma das seguintes informações:

- Hora estimada de início da viagem que inclui a duração estimada do buffer de chegada no local
- Hora de início real da viagem
- Hora de início do trabalho programada
- Hora real de início do trabalho

Nota:
Nenhum indicador visual aparece para as tarefas que não têm uma hora de início de viagem especificada. Além disso, **Duração estimada do buffer de chegada no local** é considerado somente quando Check-in de chegada no local para agentes a propriedade está habilitada e foi adicionada ao cartão de tarefa. Para obter mais informações, consulte Configurações de domínio global.



Como expedidor, você pode fazer o seguinte:

Tradução automática

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

- Defina padrões para os filtros de recursos marcando **Salvar como exibição padrão** e selecionando **Aplicar** . Isso substitui as seleções existentes e retém suas novas seleções de recursos mesmo após o término de uma sessão.

  Nota:
  As seleções serão mantidas somente se você salvá-las como a exibição padrão. Seleções não salvas são apagadas após o término da sessão.

- Exiba os últimos padrões salvos selecionando **Padrão de restauração** . Esta opção ficará visível somente se suas novas seleções forem diferentes das seleções padrão.
- Use o ícone de filtro de território para atribuir tarefas a agentes com base em suas habilidades, disponibilidade e localizações geográficas.
- Use o número da tarefa para exibir o ANS da tarefa no painel de tarefas ou no calendário. A tarefa aparece no slot de calendário do agente.
- Use o ícone Mais ações e selecione **Remova todos os intervalos de tempo** para reorganizar uma programação para que as tarefas aconteçam de uma vez para outra. Qualquer tempo necessário entre as tarefas é respeitado.
- Exiba os detalhes do ANS da tarefa no registro do ANS da tarefa, como a fase do ANS da tarefa e se o ANS foi violado. Os detalhes do ANS são exibidos no cartão de tarefa no painel de tarefas e no calendário. O número no cartão no painel de tarefas é o tempo restante antes que o ANS seja violado. A linha horizontal que aparece abaixo da tarefa na exibição de calendário é uma barra de tarefas. A barra e o número no painel de tarefas indicam a fase do ANS da tarefa com cores diferentes com base nas seguintes durações do ANS:

Duração do ANS	Cor de barra
Abaixo de 50%	Verde
Entre 50% e 75%	Amarelo
Entre 75% e 100%	Laranja
Acima de 100% (violado)	Vermelho
Pausados	Cinza

Tradução automática

Mostre e otimize a rota de tarefa do agente em Espaço do expedidor

Exiba registros do agente, cronogramas do agente e exiba ou otimize a rota de tarefa programada de um agente para esse dia. Você pode ajudá-los a gerenciar seus cronogramas e tarefas com mais eficiência.

Antes de Iniciar

Você deve habilitar a propriedade do sistema sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_ws_map.route_enabled para exibir o ícone Rota no espaço do expedidor.

Você deve selecionar a propriedade do sistema work.management.optimization.conflict_handling para evitar conflitos devido a tarefas de estouro ao otimizar a rota. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com o Gestão de serviços de campo.

Função necessária: wm_dispatcher e wm_manager

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Em Espaço do expedidor, você pode exibir as rotas de todas as tarefas de um ou vários agentes para esse dia usando o recurso de roteamento. As rotas mostram a rota concluída do agente, a rota futura e a rota que ele leva de volta para o local inicial após a conclusão das tarefas.

Você também pode otimizar a rota da tarefa para que um agente reordene as tarefas da forma mais eficiente possível. O recurso de otimização de rota considera os seguintes atributos ao reordenar as tarefas do agente do dia:

- Respeita a folga pessoal do agente e redireciona as tarefas antes ou depois do intervalo.
- Não reordena as tarefas de ordem de serviço que estão bloqueadas programadas.
- Controla a programação de tarefas de estouro para evitar conflitos selecionando qualquer um dos métodos comportamentais, como interromper otimização de rota, cancelar atribuição de tarefas de estouro ou ajustar a tarefa de estouro atribuindo-a ao final da programação do agente.
- Considera os locais de início do dia e término do dia do agente a partir de **Atributos da programação de recursos** tabela.

Nota:

Se sua organização usar planos de atributo de programação com territórios e seus agentes tiverem um local inicial temporário definido, o local inicial temporário será exibido durante a duração no mapa em Espaço do expedidor. Para obter mais informações, consulte Atributos de programação de mudança para agentes.

Procedimento

1. Navegar até **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Selecione **Espaço do expedidor** .
3. **Opcional:** PESQUISE um agente de serviço de campo cuja rota você deseja exibir.
   Para obter mais informações, consulte PESQUISE agentes de serviço de campo apropriados.
4. Selecione **Mapa** ou **Híbrido** em **Programação** lista suspensa.
5. Clique com o botão direito do mouse em um marcador de agente e siga um destes procedimentos:
   - **Mostrar/ocultar rota** - mostra a rota se a rota estiver oculta, oculta a rota se a rota for mostrada.

     Nota:

     Se você estiver mostrando uma rota, também verá a rota concluída do agente. As rotas concluídas são de cor mais clara, aparecem apenas como linhas retas e não correspondem necessariamente à rota exata que o agente realmente tomou.

   - **Otimizar rota** - abre a janela de otimização de rotas. Na caixa de diálogo Otimizar rota, selecione **Otimizar** .

   Se você escolheu **Otimizar rota** , então acontece o seguinte:

   As tarefas são reorganizadas com base na sequência de rotas.

   A caixa de diálogo Otimizar rota exibe os detalhes comparados das rotas novas e antigas, como visualização de mapa, tempo de condução, distância de condução e número de tarefas. A nova rota é exibida em azul, enquanto e a rota antiga está esmaecida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 tarefas de estouro são gerenciadas com base no comportamento de otimização de rota selecionado.

6. **Opcional:** Para limpar a rota do agente do mapa, selecione **Ocultar todas as rotas** na exibição de mapa.

Usando Espaço do expedidor para operações da equipe

Use Espaço do expedidor para criar, modificar e habilitar equipes e atribuir tarefas de ordem de serviço às equipes.

Como expedidor, você pode usar Espaço do expedidor para executar as seguintes atividades:

- Criar ou modificar equipes
- Atribua membros à equipe
- Filtre e exiba tarefas no painel de tarefas que precisam de uma equipe
- Classifique as equipes com base na distância e nas habilidades das tarefas que precisam de uma equipe.

Nota:
O recurso de arrastar e soltar não está habilitado para as tarefas que exigem uma equipe.

Criar equipes

Como expedidor, você pode criar equipes em Espaço do expedidor ao qual você pode atribuir tarefas de ordem de serviço.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de serviços de campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Clique em **Lista** ícone ( ).
3. No painel Listas, navegue até **Expedição** > **Minhas equipes**
4. Clique em **Nova**.

Formulário Criar nova equipe

Campo	Descrição
Nome	Nome da equipe.
Descrição	Descrição da equipe.
Líder	Nome do líder da equipe.
Tamanho	Número total de agentes, incluindo o líder, na equipe.
Início efetivo	Data de início a partir da qual a equipe e seus membros associados, como líder e outros membros da equipe, estão ativos.
Término efetivo	Data de término até quando a equipe e seus membros associados, como líder e outros membros da equipe, estão ativos.
Agendamento	Horas de trabalho da equipe.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Local	Localização da equipe.
Raio máximo de viagem	Raio na unidade de distância selecionada (milhas ou quilômetros).
Unidade de distância	Unidade de distância percorrida em milhas ou quilômetros.
Ativo	Opção para indicar se a equipe está disponível para seleção ao atribuir a uma tarefa de ordem de serviço.

5. Clique em **Salvar**.

Resultado
A equipe é criada junto com os registros da lista relacionada, como Detalhes, Grupos, Habilidades e Atribuídos à tarefa.

Criar equipes ad hoc em Espaço do expedidor

Crie equipes ad hoc para uma tarefa se nenhuma equipe existente estiver disponível para trabalhar na tarefa ou se a tarefa exigir habilidades específicas para concluir o trabalho.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A opção Criar equipe estará disponível no formulário de tarefa de ordem de serviço se as seguintes condições forem atendidas:

- A tarefa está no estado Expedição pendente.
- **Grupo de expedição** selecionado.
- . **Equipe necessária** a opção está ativa.
- A tarefa está programada para a data atual ou datas futuras.

Nota:
Você pode criar apenas uma equipe para uma tarefa de ordem de serviço. Se você tentar criar outra equipe para uma tarefa, o sistema redirecionará você para a equipe existente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Clique em **Espaço do expedidor** .
3. PESQUISE e abra uma tarefa de ordem de serviço para a qual você deseja criar uma equipe.
   Para obter mais informações, consulte PESQUISE tarefas que precisam de uma equipe em Espaço do expedidor.
4. Clique em **Criar equipe** .
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário Criar nova equipe

Campo	Descrição
Nome	Nome da equipe.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Este campo é preenchido automaticamente com base na tarefa de ordem de serviço para a qual uma equipe ad hoc é criada. Por exemplo, WOT9001007 Crew.
Descrição	Descrição da equipe. Este campo é preenchido automaticamente com uma mensagem de texto padrão, por exemplo, "Equipe para trabalhar no WOT9001007".
Líder	Nome do líder da equipe.
Tamanho	Campo somente leitura. O valor deste campo é referência da tabela de associação da equipe.
Iniciado de	O número da tarefa de ordem de serviço para a qual você está criando uma equipe. Este campo é preenchido automaticamente com o número da tarefa de ordem de serviço para a qual uma equipe ad hoc é criada. Por exemplo, WOT9001007.
Agendamento	Campo somente leitura. Horas de trabalho da equipe. O valor desse campo é referência dos campos Início de viagem programado e Término estimado na tarefa de ordem de serviço.
Local	Localização da equipe.
Raio máximo de viagem	Raio na unidade de distância selecionada (milhas ou quilômetros).
Unidade de distância	Unidade de distância percorrida em milhas ou quilômetros.
Ativo	Opção para indicar se a equipe está disponível para seleção ao atribuir uma tarefa de ordem de serviço.

Tradução automática

6. Clique em **Salvar**.

Resultado
Uma equipe ad hoc específica para tarefa é criada junto com os registros da lista relacionada, como Detalhes, Grupos, Habilidades e Atribuídos à tarefa.

Criar equipes rápidas em Espaço do expedidor

Crie equipes planejadas ou ad hoc com mais rapidez e eficiência usando uma única interface no Espaço do expedidor. Isso ajuda os expedidores a exibir a programação e a disponibilidade do agente ao criar equipes e adicionar membros da equipe.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher e wm_crew_moderator

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

Ao criar uma equipe, você pode exibir simultaneamente a disponibilidade de agentes e equipes sem perder o contexto de um calendário em Espaço do expedidor.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de serviços de campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Selecione **Espaço do expedidor** na navegação à esquerda.
3. Crie uma equipe regular ou uma equipe ad hoc (específica da tarefa).
   - Para criar uma equipe, selecione o ícone Equipe ( ) no painel direito de Espaço do expedidor.
   - Para criar uma equipe ad hoc (específica da tarefa) para uma tarefa de ordem de serviço que está no estado de expedição pendente, selecione o ícone Mais ações ( ) no cartão de tarefa e selecione **Criar equipe**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Criar equipe

Campo	Descrição
Detalhes	
Iniciado de	Número da tarefa de ordem de serviço para a qual a equipe está sendo criada. Este campo será definido automaticamente como o número da tarefa de ordem de serviço se você estiver criando uma equipe específica da tarefa.
Nome	Nome da equipe. Este campo é definido automaticamente para o número da tarefa de ordem de serviço que é exibido no **Iniciado de** campo. Por exemplo, WOT9001007 Crew. **Nota:** Você deve inserir um nome para criar uma equipe planejada.
Líder	Nome do líder da equipe.
Tamanho	O número de agentes necessários na equipe.
Local	O local da equipe é baseado no grupo de atribuição selecionado na tarefa de ordem de serviço.
Início efetivo	Data de início a partir da qual a equipe está ativa para trabalhar na tarefa.
Término efetivo	Data de término até quando a equipe está ativa para trabalhar na tarefa.

5. Selecione **Avançar**.

Tradução automática

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

6. Adicionar membros da equipe.
   a. Na seção Membros do painel da equipe, clique em **Membros** campo.
   b. Selecione os nomes dos membros a serem adicionados à equipe na lista.
7. **Opcional:** Adicione equipamento à equipe.
   a. No painel de equipamentos da listagem de equipe, clique em **Equipamento** campo.
   b. Selecione os itens de equipamento a serem atribuídos à equipe.
8. Selecione **Atualizar**.

Exibição de equipes no Espaço do expedidor calendário

Você pode exibir a programação, a disponibilidade e as tarefas da equipe atribuídas à equipe ou ao trabalho em andamento.

Em Espaço do expedidor, o calendário exibe informações da equipe para um dia, dia útil ou semana selecionados. As tarefas atribuídas a uma equipe aparecem nos slots de calendário da equipe. Uma linha horizontal que aparece no lado esquerdo de uma tarefa pode indicar as seguintes informações:

- Hora de início estimada da viagem
- Hora de início real da viagem

Nota:
Nenhum indicador visual aparece para tarefas que não têm uma hora de início de viagem especificada.

Pesquisar equipes em Espaço do expedidor

PESQUISE equipes com atributos específicos ativados Espaço do expedidor para que você possa fazer atribuições apropriadas.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Clique em **Espaço do expedidor** .
3. Digite o termo de pesquisa no **Recursos de pesquisa** E clique no ícone Pesquisar ( ).

Resultado
Uma lista de equipes é exibida com base nos critérios de filtro. Se as equipes não estiverem disponíveis para o período selecionado, uma mensagem será exibida.

Atualize os requisitos da equipe para a tarefa de ordem de serviço em Espaço do expedidor

Como expedidor, você pode adicionar ou atualizar o número de agentes necessários para executar um tipo específico de trabalho para concluir a tarefa.

Antes de Iniciar
Certifique-se de que **Equipe necessária** está marcada na tarefa de ordem de serviço.

Função necessária: wm_admin, wm_dispatcher

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O tamanho mínimo da equipe padrão é dois para tarefas de ordem de serviço criadas usando o modelo de ordem de serviço com **Equipe necessária** opção definida como verdadeira.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de serviços de campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Clique em **Lista** ícone ( ).
3. No painel Listas, navegue até **Tarefas de ordem de serviço** > **Minhas tarefas de ordem de serviço**.
4. Abra uma tarefa de ordem de serviço na lista que está no estado Rascunho ou Expedição pendente.
5. Na lista relacionada Requisito da equipe, insira o número de agentes necessários em **Tamanho mínimo da equipe** e. **Tamanho recomendado da equipe** campos.

   Nota:

   - O tamanho recomendado da equipe deve ser igual ou maior que o tamanho mínimo da equipe.
   - O tamanho mínimo da equipe deve ser igual ou maior que dois.

6. Clique em **Salvar**.

PESQUISE tarefas que precisam de uma equipe em Espaço do expedidor

PESQUISE tarefas de ordem de serviço que exigem uma equipe no Espaço do expedidor painel de tarefas.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_dispatcher

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode filtrar e classificar tarefas de ordem de serviço com base no filtro Tarefas da equipe configurado pelo administrador.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Clique em **Espaço do expedidor** .
3. No painel Tarefas, selecione **Tarefas da equipe** da lista.

Resultado

Todas as tarefas que exigem uma equipe e estão no estado Expedição pendente são exibidas no painel de tarefas.

Identificar equipes e agentes para tarefas da equipe em Espaço do expedidor

Identifique a equipe e os agentes mais qualificados com base nas habilidades da equipe e na distância para atribuí-los a tarefas de ordem de serviço que precisam de uma equipe.

Antes de Iniciar

Funções necessárias: wm_dispatcher

Tradução automática

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

Por padrão, as equipes são classificadas em ordem alfabética. Os agentes são recomendados com base nos critérios de seleção definidos em *Agents for crew tasks*filtro. Para obter mais informações, consulte

PESQUISE tarefas que precisam de uma equipe em Espaço do expedidor

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Clique em **Espaço do expedidor** .
3. PESQUISE e selecione tarefas de ordem de serviço que precisam de uma equipe no painel de tarefas.
   Para obter mais informações, consulte PESQUISE tarefas que precisam de uma equipe em Espaço do expedidor.
   O painel do agente exibe a lista de equipes classificadas com base nos critérios de classificação padrão.
4. **Opcional:** Se a programação dinâmica estiver habilitada, exiba equipes e agentes recomendados com base nas habilidades necessárias, no local e na disponibilidade do agente selecionando **Atribuição automática de regras** Na lista Recursos de classificação.
   O painel do agente exibe a lista de equipes e agentes recomendados classificados com base nos critérios de recomendação definidos.

   Nota:

   (Optional) O painel do agente exibirá uma equipe específica da tarefa na parte superior da lista se uma tiver sido criada para a tarefa de ordem de serviço selecionada. Para obter mais informações, consulte Criar equipes ad hoc específicas para tarefas.

5. Classifique a lista da equipe com base na distância ou nas habilidades.
   - Para classificar equipes com base na distância da equipe da tarefa, clique em **Distância** .
   - Para classificar equipes com base nas habilidades mencionadas na tarefa, clique em **Habilidades** .

Resultado

As equipes e os agentes são classificados com base no critério de filtro selecionado.

Exibir tarefas da equipe em Espaço do expedidor

Como expedidor, você pode exibir as tarefas que exigem equipe e são atribuídas a uma equipe.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_dispatcher

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Clique em **Espaço do expedidor** .
3. Selecione uma data no calendário para exibir a tarefa da equipe atribuída aos agentes que estão disponíveis no dia selecionado.
4. Clique em **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.

A tarefa é exibida no calendário ao lado dos membros da equipe e dos designados adicionais incluídos para a tarefa da equipe. A tarefa de ordem de serviço atribuída exibe o avatar da equipe.

5. No painel Agente, pesquise a equipe à qual a tarefa da equipe está atribuída.

Resultado

- A tarefa é exibida no calendário ao lado da equipe.
- O campo Equipe atribuída na tarefa de ordem de serviço contém o nome da equipe. Se o líder da equipe não aceitar em um período de tempo específico, a tarefa de ordem de serviço será rejeitada. O expedidor pode reatribuir a tarefa a outros agentes disponíveis.
- Se uma tarefa for atribuída a uma equipe, o sistema atualizará a duração estimada da viagem com base no local de início da equipe ou no local de início anterior. O valor atualizado é baseado na configuração da propriedade Atribuição manual usada para calcular o tempo estimado de viagem e a distância.
- Uma mensagem de aviso será exibida se a tarefa atribuída estiver fora do raio aceitável entre o local da tarefa e o local da equipe.

Atribua tarefas de ordem de serviço às equipes em Espaço do expedidor

Atribua equipes a uma tarefa de ordem de serviço que exija uma equipe de agentes em Espaço do expedidor.

Antes de Iniciar

Se você estiver programando uma tarefa em várias entradas de programação ou dias, uma programação de trabalho deve ter sido atribuída à equipe. Para obter mais informações, consulte Crie uma programação de trabalho para os agentes.

Nota:
Se a programação da equipe não tiver sido definida e você estiver atribuindo automaticamente uma tarefa, a programação padrão será usada.

Se você quiser atribuir tarefas de ordem de serviço a equipes nos territórios que melhor correspondem à localização deles, habilite as seguintes opções:

- . Serviço de campo modelo de território, `Field_Service_Territories`. Para obter mais informações, consulte Habilite o. Serviço de campo modelo de território.
- . **Território** opção em Espaço do expedidor deve estar habilitado para exibir as informações do território no cartão de tarefa e no cartão do agente. Para obter mais informações, consulte Habilitar Espaço do expedidor configurações.

Função necessária: wm_dispatcher

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode atribuir tarefas que estão no estado Expedição pendente. Ao atribuir e expedir tarefas de ordem de serviço para equipes, considere os seguintes aspectos:

- Fatores de conclusão da tarefa: Tempo necessário para conclusão da tarefa e prazos da tarefa (datas de início e término da janela).
- Considerações de atribuição de equipe: A atribuição de equipe é baseada em sua programação e disponibilidade, garantindo que ela possua os conjuntos de habilidades e peças necessárias, com disponibilidade alinhada aos conjuntos de habilidades configurados. O período de tempo necessário para concluir uma tarefa
- Habilidades do agente: Alinha as habilidades específicas necessárias para a tarefa com as possuídas pelos membros da equipe.
- Requisitos de tarefa: Corresponde as capacidades da equipe às demandas de 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.

Se o plug-in Planejamento de território estiver ativo e o Modelo de território estiver habilitado, fatores adicionais incluem:

- Alinhamento territorial: Garante que a equipe esteja localizada no território da tarefa.
- Associação do território: A qualificação do agente para atribuição de tarefa é determinada por sua associação no território associado.

Métodos de atribuição de tarefa:

1. Atribuição manual: O expedidor seleciona a melhor equipe para a tarefa, garantindo que as datas de efetivação estejam alinhadas com as datas de início e término da janela de tarefa. O expedidor também verifica a disponibilidade do agente na equipe com base nas datas de associação do território.
2. Agendamento dinâmico: O Agendamento dinâmico atribui tarefas automaticamente às equipes com base em fatores como alinhamento de território, disponibilidade da equipe, habilidades do agente e requisitos de tarefa. Se existir uma equipe adequada, ela será atribuída à tarefa; caso contrário, uma nova equipe será criada. Quando a equipe criada dinamicamente é atribuída para uma tarefa de ordem de serviço em um território, a associação da equipe é atualizada e aparece na lista relacionada de Associação da equipe do território.

Ao programar tarefas para vários dias:

- Exibir a programação da equipe para um período de tempo selecionado no calendário, como dia, dia útil, semana, duas semanas, ou quatro semanas. O calendário também exibe a janela de tarefa atribuída em vários dias ou semanas.
- Exiba as equipes recomendadas para a tarefa usando **Atribuição automática de regras** opção. Para obter mais informações, consulte PESQUISE agentes de serviço de campo apropriados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Selecione **Espaço do expedidor** .
3. PESQUISE e abra a tarefa de ordem de serviço que você deseja atribuir.
   Para obter mais informações, consulte PESQUISE tarefas que precisam de uma equipe em Espaço do expedidor.
4. Selecione **Equipe necessária** se ainda não estiver marcada, marque a caixa de seleção.
5. Se você precisar programar tarefas de ordem de serviço abrangendo várias entradas de programação ou dias, selecione **Atribua entre as entradas de programação** se ainda não estiver marcada, marque a caixa de seleção.
6. Atribua a tarefa da equipe.
7. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado

A tarefa é atribuída à equipe. Todos os membros da equipe recebem uma notificação por push de que a tarefa de ordem de serviço está atribuída. A lista relacionada Atribuídos à tarefa é adicionada à tarefa de ordem de serviço. A lista exibe os nomes dos membros da equipe, que incluem o líder da equipe e os agentes da equipe.

Tradução automática

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

Atribua um agente ad hoc à equipe em uma tarefa de ordem de serviço

Adicione membros ad hoc a uma tarefa de ordem de serviço que requer uma equipe.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode adicionar agentes ad hoc para trabalhar em uma tarefa da equipe. Esses agentes se juntam aos membros da equipe para trabalhar na tarefa, mas não fazem parte da equipe.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Clique em **Espaço do expedidor** .
3. Abra a tarefa de ordem de serviço à qual você deseja atribuir agentes ad hoc.
4. Na lista relacionada Atribuídos, clique em **Adicionar** .
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário Criar novo designado para a tarefa

Campo	Descrição
Responsável	Nome do agente que você deseja adicionar.
Função	Função atribuída ao recurso recém-adicionado. Por exemplo, membro ou líder.

6. Clique em **Salvar**.

Resultado
Um agente ad hoc é adicionado à tarefa da equipe.

Adicionar Serviço de campo membros da equipe em Espaço do expedidor

Adicione agentes ao Serviço de campo equipe conforme necessário em Espaço do expedidor.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher e wm_crew_moderator

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode adicionar membros da equipe na execução para tarefas de equipe subdimensionadas, como o agente está indisponível por muito tempo ou os membros disponíveis são menores do que o requisito de equipe mencionado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de serviços de campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Clique em **Espaço do expedidor** .
3. No painel Tarefas, selecione **Tarefas da equipe subdimensionadas** da lista.
4. **Opcional:** Selecione a tarefa de ordem de serviço à qual você deseja atribuir o agente.
5. **Opcional:** PESQUISE um agente de serviço de campo que você deseja adicionar à equipe.

Tradução automática

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

(Optional) Para obter mais informações, consulte Identificar equipes e agentes para tarefas da equipe em Espaço do expedidor.

6. No cartão do agente, clique no ícone Mais ações (⋮) e selecione **Adicionar à equipe** .
7. No formulário, preencha os campos.

Adicionar à equipe

Campo	Descrição
Membro	Nome do agente preenchido automaticamente.
Equipe	Nome do Serviço de campo equipe à qual você deseja adicionar um membro da equipe.
Vigente a partir de	Data de início a partir da qual o membro está disponível para trabalhar na tarefa.
Vigente até	Data de término até quando o membro está disponível para trabalhar na tarefa.

8. Clique em **Salvar**.
9. **Opcional:** Repita as etapas 3 a 6 para adicionar mais membros à equipe.

Resultado
Os membros são adicionados à equipe.

Adicione requisito de recurso para uma tarefa de ordem de serviço em Espaço do expedidor

Adicione ou atualize os requisitos de recursos para uma tarefa de ordem de serviço que requer equipe, como o número de agentes com habilidades específicas ou tipos de equipamento necessários para trabalhar na tarefa.

Antes de Iniciar

- Você deve selecionar **Precisa de equipe** e. **Requisitos de recursos** opções na tarefa de ordem de serviço.

  Nota:
  A opção Requisitos de recursos é exibida somente quando **Equipe necessária** a opção está selecionada.

- Você deve ativar o plug-in Programação de equipamento (com.snc.fsm_resource_scheduling) para adicionar qualquer requisito relacionado ao equipamento.

Função necessária: wm_admin, wm_dispatcher

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de serviços de campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Clique em **Espaço do expedidor** .
3. Abra uma tarefa de ordem de serviço que esteja no estado Rascunho ou Expedição pendente para a qual você deseja configurar o requisito de recurso.

Tradução automática

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

Para obter mais informações, consulte PESQUISE tarefas que precisam de uma equipe em Espaço do expedidor.

4. Selecione **Requisito de recurso** se ainda não estiver selecionada, clique em **Salvar** .
5. Na lista relacionada Requisitos de recursos, selecione **Novo** .
6. No formulário, preencha os campos.

Necessidade de equipe

Campos	Descrição
Nome	Nome do tipo de categoria de recurso. Por exemplo, eletricista.
Tipo de recurso	Tipo de recurso necessário para a tarefa, agente ou equipamento. **Nota:** A opção de equipamento estará disponível somente se o plug-in Programação de equipamento (com.snc.fsm_resource_scheduling) estiver ativado.
Quantidade mínima	Número mínimo de recursos necessários para trabalhar na tarefa.
Quantidade recomendada	Número real de recursos necessários para trabalhar na tarefa.
Habilidades obrigatórias	Habilidades obrigatórias para concluir uma tarefa. Por exemplo, fiação.
Nível de habilidade	Defina um nível para a habilidade selecionada.
Habilidades opcionais	Habilidades opcionais para concluir uma tarefa.
Obrigatório(a)	Opção para identificar se as habilidades são obrigatórias para concluir uma tarefa.

7. Clique em **Salvar**.

Resultado
O requisito de recurso é adicionado à tarefa de ordem de serviço que requer equipe.

Atribua os recursos necessários às equipes específicas da tarefa

Adicione recursos rapidamente a equipes específicas de tarefa se você se esqueceu de adicionar um agente ou peça de equipamento quando criou a equipe.

Antes de Iniciar
Certifique-se de que os requisitos de recursos estejam configurados para a tarefa de ordem de serviço antes de atribuir recursos à equipe específica da tarefa. Para obter mais informações, consulte Adicione requisito de recurso para uma tarefa de ordem de serviço em Espaço do expedidor.

A lista de equipamentos estará disponível somente se o plug-in Programação de equipamento (com.snc.fsm_resource_scheduling) estiver ativado.

Tradução automática

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

Função necessária: wm_dispatcher

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Selecione **Espaço do expedidor** .
3. Em Programação, selecione os Detalhes para (ícone) na equipe específica da tarefa para a qual você deseja atribuir recursos.
4. Selecione o ícone Ações de estouro ( ) no painel lateral contextual.
5. Selecione **Editar equipe** .
6. Selecione **Membros** , adicione os agentes necessários.
7. Selecione **Equipamento** , adicione o equipamento necessário.
8. Selecione **Atualizar**.

Gerenciar filtros ad hoc

Crie filtros ad hoc em Espaço do expedidor para filtrar tarefas de ordem de serviço com critérios personalizados.

Você pode criar filtros ad hoc para serem temporários e exclusivos para uma sessão de trabalho ou salvos para uso futuro.

Existem dois tipos de filtros.

Tipos de Filtro

Tipos	Descrição
Filtro temporário	• Não persistente, existe somente durante a sessão atual. • Somente um filtro temporário pode estar em uso por vez. Criar um novo filtro temporário substitui o filtro atual.
Filtros Salvos	• Persistente. • Vários filtros podem ser salvos para uso futuro.

Crie um filtro ad hoc

Crie filtros ad hoc diretamente do Espaço do expedidor.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_dispatcher

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Clique em **Espaço do expedidor** .

Tradução automática

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

3. No menu suspenso do campo de pesquisa de filtro, clique em **Criar Novo Filtro** .
4. Configure as condições para o filtro.
5. **Opcional:** Para salvar este filtro para uso futuro, clique em **Salvar filtro** .
   a. Insira um **Nome do filtro** .
   b. Clique em **Salvar**.
6. Clique em **Atualizar**.

Resultado
O novo filtro é adicionado ao menu suspenso de pesquisa de filtro.

- Se o filtro não tiver sido salvo, ele será adicionado como **Filtro temporário** .
- Se o filtro tiver sido salvo, o novo filtro será adicionado ao menu suspenso e a. **Lista** > **Filtros Salvos** > **Filtros de Tarefas**.

Crie um filtro ad hoc a partir de um filtro existente

Criar filtros ad hoc a partir de filtros existentes de Espaço do expedidor.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Clique em **Espaço do expedidor** .
3. Selecione um filtro no menu suspenso do campo de pesquisa de filtro.
4. Clique em **Filtro** .
5. Configure as condições para o filtro.
6. **Opcional:** Para salvar este filtro para uso futuro, clique em **Salvar filtro** .
   a. Insira um **Nome do filtro** .
   b. Clique em **Salvar**.
7. Clique em **Atualizar**.

Resultado
O novo filtro é adicionado ao menu suspenso de pesquisa de filtro.

- Se o filtro não tiver sido salvo, ele será adicionado como **Filtro temporário** .
- Se o filtro tiver sido salvo, o novo filtro será adicionado ao menu suspenso e a. **Lista** > **Filtros Salvos** > **Filtros de Tarefas**.

Atualize um filtro ad hoc salvo

Atualizar filtros ad hoc salvos em Espaço do expedidor.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Clique em **Lista** .
3. Em **Listas** , navegue até **Filtros Salvos** > **Filtro de Tarefa**.
4. Selecione um filtro.
5. Selecione e edite os campos desejados.
6. Clique em **Salvar**.

Resultado

O filtro salvo é atualizado de acordo com os novos parâmetros.

Exclua um filtro ad hoc salvo

Exclua filtros ad hoc salvos em Espaço do expedidor.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_dispatcher

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Clique em **Lista** .
3. Em **Listas** , navegue até **Filtros Salvos** > **Filtro de Tarefa**.
4. Selecione um filtro.
5. Clique em **Mais ações** (ícone).
6. Clique em **Excluir**.
7. Clique em **OK**.

Resultado

O filtro é removido dos filtros salvos.

Exportar filtros ad hoc salvos

Exportar filtros ad hoc salvos no Espaço do expedidor.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_dispatcher

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Clique em **Lista** .
3. Em **Listas** , navegue até **Filtros Salvos** > **Filtro de Tarefa**.
4. Clique em **Exportar**.
5. Selecione um **Tipo de arquivo** .
6. Selecione um **Tipo de entrega** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **Download** para baixar localmente.
- Selecione **E-mail** , em seguida, insira um e-mail para o qual enviar.

7. Clique em **Exportar**.

Resultado
Os filtros salvos são formatados e exportados para o tipo de entrega desejado.

Exibir informações do agente

Exiba detalhes sobre um agente em um local específico selecionando o ícone de agente no Espaço do expedidor mapa.

O painel lateral contextual mostra o perfil do agente que exibe a programação do agente e estes detalhes adicionais:

- **Nome** Nome do agente.
- **Grupo de atribuição** Grupo de atribuição ao qual este agente pertence.
- **Status da programação** : Os valores possíveis são **A tempo** , **Atrasado** e **À frente** .
- **Status do turno** : Se o agente for **No turno** ou **Fora do turno** .
- **Programação** A programação do agente.
- **Telefone celular** Número de contato do agente.
- **E-mail** Endereço de e-mail do agente.
- **Habilidades** : Todas as habilidades atribuídas ao agente.

Você também pode exibir todas as tarefas do agente para esse dia no **Tarefas** lista. Para exibir a rota da tarefa do agente para o dia, selecione **Mostrar rota** e para otimizar a rota, selecione **Otimizar rota** . Os ícones são rotulados em ordem alfabética com base na hora de início da tarefa na rota do agente.

Mostre que um agente está ocupado com um evento de ordem que não seja de serviço

Bloquear tempo nos calendários do agente para eventos que não estão relacionados a ordens de serviço.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os expedidores podem usar eventos pessoais que não sejam de ordem de serviço para mostrar que um agente está ocupado. Por exemplo, se um agente estiver em treinamento o dia todo, você poderá usar um evento pessoal para mostrar que um agente está ocupado no calendário em Espaço do expedidor.

Para obter informações sobre como editar ou excluir eventos pessoais, consulte Edite ou exclua um evento de ordem que não seja de serviço.

Nota:
Não é possível criar eventos pessoais recorrentes.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.

2. Selecione **Espaço do expedidor** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **Gestão de eventos** ícone.
4. No formulário, preencha os campos.

Novos campos de evento

Usuário	O usuário ao qual o evento se aplica. Você pode adicionar mais de um usuário ao evento.
Título do evento	O título do evento mostrado no calendário em Espaço do expedidor.
Tipo	O tipo de evento que você está criando.
Mostrar como	O status exibido para o agente ou agentes durante o evento.
Início	A hora de início do evento
Término	A hora de término do evento.
Evento de dia inteiro	Opção para indicar que o evento dura o dia inteiro.

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

Trabalhando em tarefas agendadas em Espaço do expedidor

Saiba mais sobre as diferentes maneiras de exibir tarefas no estado Programado.

Antes de Iniciar

Uma tarefa de ordem de serviço é movida para o estado Programado somente quando todas as seguintes condições são atendidas:

- A propriedade Usar estado programado está habilitada
- O campo Atribuído a não está vazio
- O campo Atribuído a ou Início esperado muda e o valor de início esperado está além do limite (12 horas por padrão) da hora atual

Exceções para o fluxo de estado programado

- As tarefas do prestador de serviços não estarão no estado Programado.
- Quando um evento de folga do agente é criado e se sobrepõe à tarefa de ordem de serviço, a tarefa é movida para Envio pendente. Da mesma forma, para tarefas da equipe, quando o líder tem um evento de folga sobreposto ao tempo da tarefa, a tarefa é movida para Envio pendente.
- Se todas as tarefas de ordem de serviço secundárias da ordem de serviço estiverem no estado Programado, a ordem de serviço será movida para Programada automaticamente.
- Quando a programação dinâmica está habilitada, a atribuição automática não está disponível para tarefas programadas. Tarefas agendadas são consideradas para reatribuição ou desatribuição.
- As tarefas programadas aparecem como tempo bloqueado quando a recomendação de tarefa inteligente considera a disponibilidade do técnico.

Função necessária: wm_dispatcher, wm_admin e wm_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. Você pode exibir tarefas no estado Programado em uma das seguintes funções.

2. Mova as tarefas de ordem de serviço programadas para o estado Atribuído usando um dos métodos.

Método	Etapas
Mover manualmente de programado para atribuído	**a.** Abra uma tarefa de ordem de serviço programada no formulário ou na exibição de lista. **b.** Selecione **Confirmar atribuição** botão. **c.** Selecione **Save** (Salvar).
Mover automaticamente de programado para atribuído	**a.** Navegar até **Serviços de Campo** > **Administração** > **Confirmação de atribuição de tarefa programada**. **b.** Para mover todas as tarefas agendadas para Atribuídas automaticamente, marque **Ativo** caixa de seleção. Por padrão, ele é executado a cada hora para mover as tarefas dentro do limite de Programado para Atribuído . Para modificar a frequência, os administradores podem atualizar o valor do campo Intervalo de repetição.

Gerencie tarefas agendadas em Espaço do expedidor

Como expedidor, você pode mover tarefas programadas para o estado Atribuído ou movê-las de volta para o estado de expedição pendente em Espaço do expedidor.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_dispatcher ou wm_crew_moderator

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Exiba a lista de todas as tarefas programadas, incluindo tarefas da equipe, no grupo de expedidores selecionando **Tarefas agendadas** No filtro Tarefas.
3. Atribuir ou atualizar uma tarefa agendada.

Edite ou exclua um evento de ordem que não seja de serviço

Os expedidores podem mudar ou excluir um evento pessoal de ordem de serviço que não seja de ordem de serviço se os detalhes de um evento mudarem após sua criação.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_dispatcher

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Selecione **Espaço do expedidor** .
3. Edite ou exclua o evento.

Determine como as tarefas sobrepostas são atribuídas

Se você configurou mais de uma maneira de atribuir tarefas, escolha qual opção de atribuição de tarefa usar ao atribuir tarefas que se sobrepõem.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_dispatcher.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Pelo menos dois de três dos seguintes tipos de atribuição de tarefa devem estar habilitados para determinar o método correto a ser usado:

- Ajustar tarefas sobrepostas automaticamente - Para obter mais informações, consulte Habilitar Espaço do expedidor configurações
- Reserva dupla - Para obter mais informações, consulte Configuração da programação dinâmica em Espaço do expedidor
- Atribuição automática - Para obter mais informações, consulte Configuração da programação de atribuição automática

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Selecione **Espaço do expedidor** .
3. Arraste uma tarefa do painel de tarefas para um local no calendário que já tenha uma tarefa atribuída.
4. Selecione a opção para determinar como você deseja atribuir as tarefas.
5. **Opcional:** Selecione **Padrão para esta opção quando há uma tarefa sobreposta. Para mudar esta opção, acesse as configurações** para tornar sua decisão persistente.
6. Selecione **Aplicar**.

Usando o. Barra lateral para se comunicar em Espaço do expedidor

Expedidores podem usar Espaço do expedidor para enviar mensagens de forma rápida e eficiente para Serviço de campo por meio do Microsoft Teams aplicativo para celular.

Quando você envia mensagens para Serviço de campo agentes com Barra lateral em Espaço do expedidor, os agentes recebem e podem responder à mensagem no Microsoft Teams aplicação.

Comunicando-se de Espaço do expedidoré possível configurando o. Barra lateral. Para obter mais informações, consulte Configurando a comunicação de Espaço do expedidor.

Você pode usar Barra lateral para enviar mensagens aos agentes somente no contexto de uma tarefa de ordem de serviço. Cada mensagem é adicionada às anotações de trabalho na tarefa de ordem de serviço.

Tradução automática

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

Exemplo de envio de mensagens

Como um exemplo da eficácia das mensagens de Espaço do expedidor digamos que um expedidor em um provedor de telecomunicações recebe uma ordem de serviço para corrigir um cabo de fibra ótica que foi danificado durante a construção. Depois de despachar três agentes para atender à ordem de serviço, uma notificação é recebida de que o cabo de fibra óptica foi danificado em dois lugares. Em vez de ter que cancelar a tarefa de ordem de serviço e reatribuí-la, o expedidor usa o. Barra lateral para enviar uma mensagem de Espaço do expedidor e atualiza a tarefa de ordem de serviço com as informações adicionais.

Os agentes recebem a mensagem no Microsoft Teams e responder dentro de minutos que receberam a mensagem e fixarão o cabo em ambos os lugares danificados.

Enviando mensagens para os agentes Espaço do expedidor o expedidor economizou tempo porque não era necessário abrir uma tarefa de ordem de serviço separada para o segundo reparo. Também economizou tempo dos agentes porque eles não precisavam ser enviados novamente para corrigir o segundo local de dano. Mais importante, o cliente se beneficiou de um serviço mais rápido e os agentes tiveram que visitar apenas uma vez graças à comunicação no local.

Porque todas as mensagens foram enviadas de Espaço do expedidor um registro nas anotações de trabalho da tarefa de ordem de serviço pode ser referenciado posteriormente.

Se você não vir Barra lateral em Espaço do expedidor, entre em contato com o administrador.

Gerenciando requisitos de peça em Espaço do expedidor

Como expedidor, você pode criar, fornecer requisitos de peça e solicitações de Espaço do expedidor.

Você pode criar requisitos de peça e peças de origem para as tarefas de ordem de serviço qualificadas do Espaço do expedidor. Se uma ordem de serviço for criada a partir de um modelo de ordem de serviço , os requisitos de peça são adicionados automaticamente à tarefa de ordem de serviço.

Habilitar a opção Aplicar modelo de ordem de serviço no status de rascunho permite criar ou editar tarefas de ordem de serviço e requisitos de peça, mesmo quando a ordem de serviço e a tarefa de ordem de serviço estão no estado de rascunho.

Crie um requisito de peça em Espaço do expedidor

Crie um requisito de peça para uma tarefa de ordem de serviço em Espaço do expedidor.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_dispatcher

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Clique em um número de tarefa no painel de tarefas ou no calendário que está no estado Aguardando qualificação, Qualificado, Atribuído ou Trabalho em andamento.

Nota:
Habilitando o. `Apply Work Order template in draft status`Permite criar requisitos de peça para uma tarefa de ordem de serviço que está no estado Rascunho.

Tradução automática

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

3. Em **Requisitos de peça** lista relacionada, clique em **Novo** .
4. No formulário, preencha os campos obrigatórios.

Formulário Requisitos de peça

Número	Número gerado automaticamente para o requisito de peça.
Tarefa de ordem de serviço	Número atribuído à tarefa de ordem de serviço.
Modelo	Descrição do modelo de peça necessário para concluir a tarefa de ordem de serviço.
Necessário por data	Data em que todas as peças devem ser entregues. A data é preenchida automaticamente com base na hora de início da viagem esperada da tarefa. Se necessário, altere a data manualmente.
Quantidade necessária	Quantidade total necessária para concluir o requisito de peça. Este campo se torna somente leitura quando o número completo de peças necessárias é fornecido.
Quantidade reservada	Quantidade total que já foi fornecida.
Originados	Indicador para se a quantidade necessária para este requisito de peça foi reservada e a transferência solicitada de um depósito para outro.
Entregue	Indicador para se as linhas da ordem de transferência sob este requisito de peça foram entregues ou não.
Descrição resumida	Conteúdo do campo Descrição resumida da ordem de serviço primária. Se a ordem de serviço foi criada a partir de um incidente, problema ou solicitação de mudança, a descrição resumida do requisito de peça será herdada desse registro. Se a ordem de serviço foi criada automaticamente a partir de um , a descrição resumida será do modelo. Este campo não está visível por padrão.
Obrigatório(a)	Opção para indicar se a peça é obrigatória para executar a tarefa de ordem de serviço.

5. Clique em **Salvar**.
   Se a peça estiver fora de estoque, uma mensagem será exibida na parte superior do formulário nomeando a peça.

Resultado

O requisito de peça foi criado com sucesso. O número do registro de requisito de peça começa com um prefixo SOPR e os registros são armazenados na tabela [sm_part_requirement] na aplicação Gestão de ordem de serviço.

Peças de origem em Espaço do expedidor

Forneça peças de seus depósitos preferenciais ou grupos de atribuição para concluir a tarefa de ordem de serviço imediatamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_dispatcher

Tradução automática

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

Certifique-se de que a peça que você está fornecendo não tenha sido solicitada antes.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O fornecimento de peças é um processo de reservar e obter peças descritas em um registro de requisito de peça. Você pode fornecer as peças necessárias para concluir a tarefa de ordem de serviço.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Selecione **Espaço do expedidor** .
3. Clique na tarefa de ordem de serviço da qual você deseja obter as peças no painel de tarefas.
4. Clique em **Requisitos de peça** exiba uma lista de peças necessárias para a tarefa.
5. Selecione a peça que você deseja obter.

Nota:
A opção Peça de origem será habilitada somente se você selecionar uma peça que não tenha sido fornecida anteriormente ou marcada como falsa como solicitada.

6. Clique em **Peça de origem** .
7. No formulário, preencha a opção apropriada com base nos critérios de fornecimento desejados.

Formulário Peça de origem

Opção	Descrição
Depósito de chegada	Local do depósito para onde o item será enviado. Este campo é preenchido automaticamente com um local de depósito pessoal padrão do agente.
Critérios de seleção de estoque	Escolha de um depósito de onde você deseja obter a peça. Por exemplo, depósitos preferenciais, todos os depósitos e depósitos do grupo de atribuição.
Pesquisar raio	Raio na unidade de distância selecionada (milhas ou quilômetros).

Os locais do depósito aparecem no formulário de peça de origem e como cartões na tela Mapa.

Nota:
Somente depósitos que têm a peça especificada são incluídos na lista.

8. **Opcional:** Se não houver depósitos disponíveis que correspondam aos critérios de pesquisa selecionados, você poderá alterar os critérios de fornecimento ou clicar em **Faça uma solicitação de peça** para obter a peça de grupos de atribuição ou outros depósitos.
   - Uma solicitação de peça (REQ) é criada para o requisito de peça especificado com o estado como **Aprovação pendente** e a linha de solicitação de peça com o estado como **Solicitado** .
   - Um registro de solicitação de peça temporária (ritm) é criado para as peças solicitadas e enviado aos seus agentes como uma notificação móvel.

Tradução automática

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

9. Selecione um depósito na lista de depósitos disponíveis.
10. Insira a quantidade total de peças necessárias para concluir a tarefa em **Reservar quantidade** campo.
11. Clique em **Enviar**.

Resultado
A ordem de transferência e a linha da ordem de transferência são criadas para a peça fornecida.

O que Fazer Depois
Concluir os pedidos de transferência: Se o agente adquirir peças de outros depósitos ou grupos de atribuição, uma linha de pedido de transferência será criada automaticamente. Você pode concluir a ordem de transferência, garantindo que as peças sejam movidas para o local designado.

Adicionar agentes temporariamente a. Espaço do expedidor

Você pode adicionar agentes a. Espaço do expedidor. Isso facilita a atribuição rápida de tarefas a um agente que faz parte dos grupos de atribuição ou territórios que você gerencia.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher

https://player.vimeo.com/video/1092295607?h=c65488d0d3&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, os expedidores só podem adicionar temporariamente agentes que fazem parte de grupos de atribuição ou territórios que gerenciam. Os administradores podem configurar o recurso adicionar agentes para permitir que os expedidores adicionem qualquer agente, mesmo aqueles fora dos grupos de atribuição ou territórios que gerenciam. Para obter mais informações, consulte Defina as configurações para Espaço do expedidor.

Se for adicionado um agente que faz parte de um grupo de atribuição ou território que você gerencia, você poderá interagir com ele como qualquer agente no Espaço do expedidor. Se você, administrador, habilitou a capacidade de adicionar qualquer agente, mesmo aqueles fora dos grupos de atribuição ou territórios que você gerencia, poderá adicionar o agente e ver a programação dele, mas não poderá atribuir tarefas a ele.

Nota:
Adicionar agentes não se aplica a prestadores de serviços, equipamentos ou equipes.

A atualização automática, classificação e ir para a janela de atribuição funcionam da mesma forma para os agentes adicionados que fazem com os agentes regulares.

Se você usar ocultar agentes fora do turno com agentes adicionados, os agentes fora do turno ainda serão exibidos na seção Agentes adicionados. Se você pesquisar um agente com agentes adicionados, a seção Agentes adicionados não será exibida nos resultados da pesquisa. Depois que a pesquisa é limpa, a seção Agentes adicionados reaparece.

Não há impacto para Schedule Optimization ou otimização de rota quando você adiciona agentes temporariamente.

Procedimento
1. Navegar até **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Selecione **Espaço do expedidor** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **Adicionar agentes** .
4. PESQUISE e selecione os agentes que você deseja adicionar.

> **Nota:**
>
> Você pode adicionar no máximo 10 agentes adicionais de uma só vez.

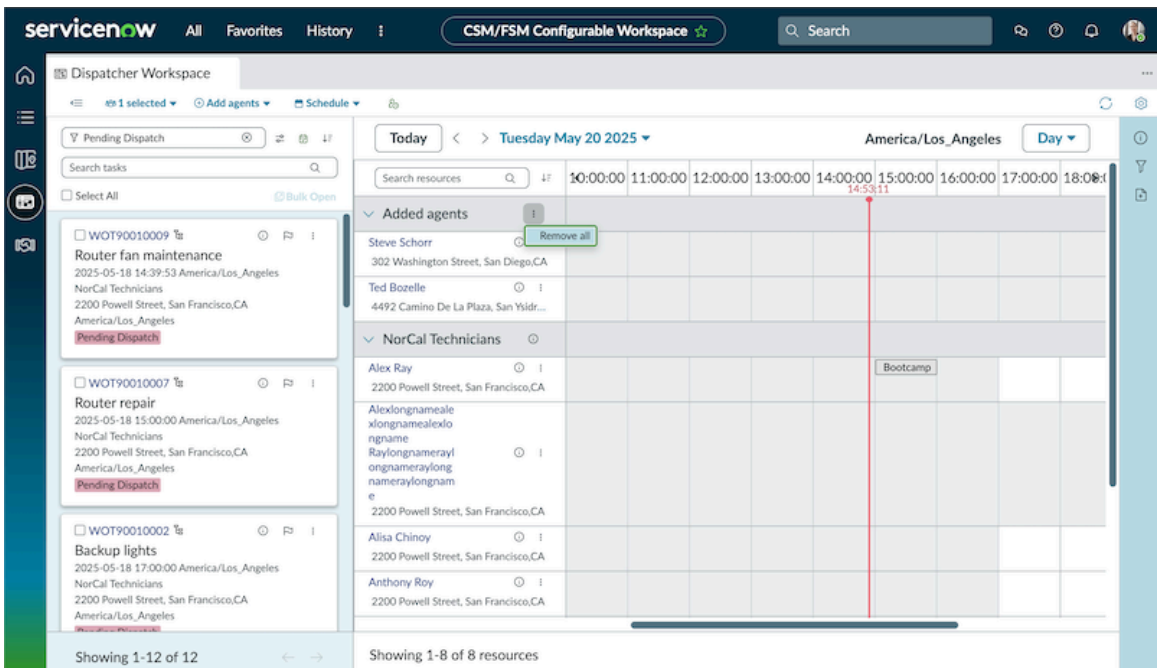
5. Selecione Aplicar.

O agente é exibido na parte superior do calendário em Espaço do expedidor.

Remover um agente adicionado temporariamente de Espaço do expedidor

Você pode remover um agente do Espaço do expedidor que você adicionou temporariamente.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher

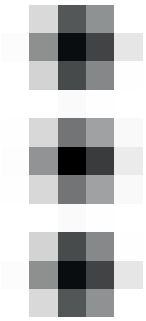
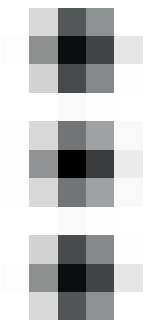


Procedimento

1. Navegar até **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Selecione **Espaço do expedidor** .
3. Escolha uma das seguintes 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.

Para remover um único agente da parte superior do calendário	Selecione Mais ações  ao lado do agente que você deseja remover e selecione **Remover** .
Para remover todos os agentes que foram adicionados à parte superior do calendário	Selecione Mais ações  ícone na parte superior do calendário ao lado de onde ele diz **Agentes adicionados** e selecione **Remover** .

Tradução automática

Filtragem avançada em Espaço do expedidor

Filtros avançados em Espaço do expedidor ofereça aos expedidores maior controle para interagir com os recursos que eles mais usam. Os expedidores também podem usar recursos avançados para personalizar os recursos que veem quando abrem Espaço do expedidor.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 expedidores podem criar seus próprios filtros de recursos avançados no Espaço do expedidor. Um filtro pode ser salvo como padrão e aplicado sempre que o Espaço do expedidor for aberto. Isso personaliza os recursos que os expedidores veem, permitindo que eles se concentrem nos recursos com os quais mais interagem.

Os expedidores também podem criar qualquer número de filtros avançados e salvá-los para uso em qualquer outro momento. Se você não vir os filtros avançados no Espaço do expedidor.

Para obter mais informações sobre como configurar recursos avançados, consulte Configurando filtros de recursos avançados para Espaço do expedidor.

Personalize sua exibição de recursos em Espaço do expedidor

Os expedidores podem personalizar os recursos que veem no Espaço do expedidor criando um filtro de recursos avançado que se aplica sempre que eles são abertos Espaço do expedidor.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_dispatcher.

Procedimento

1. Navegar até **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Selecione **Espaço do expedidor** .
3. Selecione **Filtrar recursos** .
4. Selecione **Filtros avançados** .
5. **Opcional:** Selecione uma guia diferente se você estiver criando um filtro de equipe, equipamento ou prestador de serviço.
6. Adicione ou edite o filtro que você deseja aplicar ao abrir Espaço do expedidor.
7. Selecione **Definido como padrão** .
8. Selecione **Aplicar**.

Filtrar recursos no Espaço do expedidor

Você pode criar seus próprios filtros de recursos avançados em Espaço do expedidor para facilitar a filtragem complexa.

Antes de Iniciar

https://player.vimeo.com/video/1081939836?h=d1c4124281&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Função necessária: wm_dispatcher.

Procedimento

1. Navegar até **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Selecione **Espaço do expedidor** .
3. Selecione **Filtrar recursos** .
4. Selecione **Filtros avançados** .
5. **Opcional:** Selecione **Equipes** se este for um novo filtro de equipe.
6. **Opcional:** Selecione um filtro em **Usar filtro existente** menu suspenso se você estiver fazendo mudanças em um filtro 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.

7. Adicione ou edite o filtro que você deseja aplicar.
8. Escolha uma das seguintes opções:
   - Selecione **Salvar filtro** para nomear o filtro e salvá-lo.
   - Selecione **Aplicar** para executar o filtro. Selecione o filtro novamente para limpar o filtro Espaço do expedidor.
   - Selecione o ícone Mais ações . **Atualização** para substituir o filtro se você estiver fazendo mudanças em um filtro existente. Você não pode atualizar os filtros criados pelo administrador.
   - Selecione o ícone Mais ações . **Salvar como novo** para salvar um novo filtro se você estiver fazendo mudanças em um filtro existente.

   Agora, se você salvou o filtro, poderá selecionar o filtro em **Filtros avançados** menu suspenso. **Filtrar recursos** muda para **Filtro temporário** quando um filtro é aplicado.

Exclua um filtro avançado

Você pode excluir um filtro avançado em Espaço do expedidor se você quiser removê-lo depois de criá-lo.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_dispatcher

Procedimento

1. Navegar até **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Selecione **Lista** .
3. Navegar até **Filtros Salvos** > **Filtros de recursos**.
4. Selecione o filtro que você deseja excluir.
5. Selecione o ícone de reticências .
6. Selecione **Excluir**.

Agrupar tarefas de ordem de serviço

Agrupar logicamente tarefas semelhantes em um pacote permite que os agentes rastreiem, iniciem e concluam tarefas relacionadas de uma só vez, em vez de individualmente com Serviço de campo Agrupamento de tarefas.

Um administrador deve ativar o. Serviço de campo Plug-in de agrupamento de tarefas para agrupar tarefas de ordem de serviço. O agrupamento de tarefas de ordem de serviço é adicionado à instância e os expedidores podem agrupar tarefas de ordem de serviço em grupos lógicos.

Para obter informações sobre como configurar o. Serviço de campo Plug-in de agrupamento de tarefas, consulte Configuração do agrupamento de tarefas.

Com o agrupamento de tarefas de ordem de serviço, os expedidores podem fazer o seguinte:

- Crie um pacote.
- Atribua um pacote.
- Adicionar ou remover tarefas de um pacote.

Tradução automática

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

- Mudar um pacote.
- Altere a ordem das subtarefas em um pacote não atribuído.
- Desagrupe um pacote.

Pacotes de tarefas de ordem de serviço são grupos de tarefas de ordem de serviço criadas manualmente por um expedidor ou automaticamente por meio de agrupamento dinâmico. Os pacotes de tarefas têm os seguintes atributos:

- Herde os valores de bloqueio de estado, Atribuído a e Programar do pacote primário.
- Herde os valores reais de início de viagem e trabalho dos valores reais de início de viagem e trabalho da subtarefa mais antiga.
- Herde o valor final real do trabalho do valor final da última subtarefa.
- Sincronize a duração estimada do trabalho com as horas estimadas de início e término das tarefas agrupadas.

Criando pacotes

Expedidores criam pacotes de tarefas no Espaço do expedidor. Você pode combinar qualquer número de tarefas de ordem de serviço em um pacote. Você pode agrupar tarefas por vários critérios, como um território ou rota de um agente.

Quando um pacote é criado, uma tarefa de ordem de serviço e um número de ordem de serviço são atribuídos. Os pacotes devem ser atribuídos a um agente depois que são criados.

Se alguma tarefa em um pacote habilitar hora extra, o pacote inteiro será definido para habilitar hora extra.

Os administradores podem configurar políticas e regras de agrupamento dinâmico para agrupar tarefas automaticamente. Para obter mais informações, consulte Agrupamento dinâmico de tarefas.

Atribuindo pacotes

Expedidores atribuem pacotes em Espaço do expedidor. Pacotes atribuídos e não atribuídos seguem as mesmas regras das tarefas normais de ordem de serviço. As subtarefas em um pacote herdam o estado, Atribuído a e os valores de bloqueio de programação do pacote primário.

Os administradores podem usar programação dinâmica ou otimização de rotas para atribuir pacotes automaticamente.

Aceitar ou rejeitar tarefas no pacote

Depois que um pacote é atribuído, um agente de serviço de campo pode aceitar ou rejeitar as tarefas no pacote. Os agentes podem rejeitar tarefas em um pacote depois de começar a trabalhar no pacote em si.

Quando um agente rejeita uma subtarefa em um pacote, o pacote é movido de volta para o estado Expedição pendente. Se o pacote foi programado bloqueado, ele também será desbloqueado para habilitar a reatribuição do pacote.

Para obter mais informações, consulte Aceitar ou rejeitar uma tarefa de ordem de serviço.

Tradução automática

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

Alterando um pacote

Você pode mudar um pacote depois de criá-lo. Se você quiser mudar uma subtarefa em um pacote, remova a subtarefa do pacote antes de fazer mudanças. Os expedidores só podem adicionar tarefas no estado Expedição pendente aos pacotes. Tarefas nos estados Aceito, Trabalho em andamento, Cancelado, Encerrado concluído ou Encerrado incompleto não podem ser removidas dos pacotes. Quando uma tarefa é removida de um pacote ou um agente rejeita uma tarefa que está em um pacote, a tarefa retorna ao estado Expedição pendente. Você também pode desagrupar um pacote.

Subtarefas em pacotes

O local da subtarefa na posição de primeira ordem determina o local do pacote. Se você quiser atualizar o local de um pacote, altere o local do pedido da subtarefa na primeira posição do pedido em vez do local do pedido do pacote.

Se você quiser mudar a duração do trabalho ou a hora de início programada de uma subtarefa em um pacote, remova a subtarefa do pacote e faça as mudanças. Em seguida, adicione a subtarefa de volta ao pacote.

Quando uma subtarefa é adicionada a um pacote, a validação ocorre e envia qualquer duração de trabalho ou mudança de programação para o pacote. Se você não remover uma subtarefa antes de alterá-la e adicioná-la novamente, as mudanças não serão refletidas no pacote.

Interações com outros recursos

Como as tarefas de ordem de serviço, os pacotes de tarefas de ordem de serviço podem ser otimizados por rota, programados dinamicamente, recomendados por recomendação de tarefa e alterados em Espaço do expedidor.

Otimização de Rota

Os expedidores podem usar a Otimização de rota para otimizar pacotes na programação de um agente usando os mesmos métodos usados para otimizar tarefas de ordem de serviço.

Quando você usa a Otimização de rota, os pacotes são considerados suas próprias tarefas e são otimizados como um todo, juntamente com tarefas individuais. Para habilitar a otimização de subtarefas em pacotes, os administradores podem alternar (*`work.management.travel.calculation.bundle_route_optimization`*) propriedade.

Agendamento dinâmico

A programação dinâmica agenda automaticamente tarefas de ordem de serviço e pacotes de tarefas de ordem de serviço para os agentes. Para obter mais informações, consulte Agendamento dinâmico.

Para garantir que o agrupamento dinâmico seja executado antes da programação dinâmica, os administradores podem habilitar o. **Agrupamento dinâmico antes do Agendamento dinâmico** (*`com.snc.dynamic.scheduling.bundle_before_scheduling`*) propriedade.

Recomendação de tarefa inteligente

As recomendações de tarefa são mostradas somente para o pacote de tarefas, não para subtarefas em um pacote.

Se um pacote estiver bloqueado por programação, o pacote não será recomendado.

Espaço do expedidor

Tradução automática

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

Arraste pacotes diretamente para cronogramas do agente.

Arraste as laterais do pacote para estender ou reduzir a duração do trabalho do pacote.

Aplique a classificação de agente a pacotes e tarefas de ordem de serviço com base em habilidades, distância e peças.

Bloquear e desbloquear pacotes diretamente da exibição de calendário.

Consolide tarefas agrupadas e exiba o local do pacote na exibição de mapa.

Planejamento de territórios

O agrupamento de tarefas considera os locais de início e término do agente no **Atributos da programação de recursos** tabela para o dia fornecido.

Crie um pacote de tarefas de ordem de serviço

Agrupe tarefas para permitir que os agentes rastreiem várias tarefas em uma tarefa de ordem de serviço em vez de individualmente. Minimize o tempo de condução combinando visitas não planejadas ao local com manutenção programada.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Ao agrupar tarefas, observe as seguintes restrições:

- As tarefas devem estar no estado Expedição pendente para serem adicionadas a um pacote.
- Pacotes não podem ser adicionados a outro pacote.
- Não é possível adicionar tarefas de ordem de serviço que tenham dependências, precisem de uma equipe ou tenham uma janela de acesso fixa a um pacote.
- Tarefas do fornecedor não podem ser adicionadas a um pacote.
- Você não pode criar um irmão de um pacote que está em um pacote ou criar um irmão de uma tarefa que está em um pacote.
- As tarefas não podem ser programadas bloqueadas.
- Todas as subtarefas devem pertencer ao mesmo grupo de atribuição. Se a gestão de territórios estiver habilitada, ela também deverá estar no mesmo território.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Minha Fila de Expedição**.
2. Selecione as tarefas que você deseja agrupar.
3. Selecione **Ações nas linhas selecionadas...** .
4. Selecione **Criar pacote** .

Resultado
O pacote é adicionado à lista Meus pacotes.

Adicione ou remova tarefas de um pacote de tarefas de ordem de serviço

Adicione tarefas relevantes a um pacote de tarefas de ordem de serviço ou remova tarefas se o pacote se tornar muito grande para gerenciar.

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando você adiciona tarefas a um pacote, o número do pedido atribuído às tarefas continua sequencialmente, mesmo se você removeu a tarefa de prioridade mais alta do pacote. Por exemplo, se você remover a tarefa da posição de primeira ordem ao adicionar uma tarefa, a nova tarefa será posicionada por último na ordem, depois de todas as tarefas existentes.

Ao adicionar tarefas a pacotes, observe as seguintes restrições:

- As tarefas não podem ser programadas bloqueadas.
- As tarefas não podem fazer parte de outro pacote.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. No painel esquerdo, selecione **Espaço do expedidor** .
3. Selecione o pacote de tarefas de ordem de serviço do qual você deseja adicionar tarefas ou remover tarefas.
4. Selecione **Tarefas agrupadas** guia.
5. Adicione uma tarefa ao pacote ou exclua uma tarefa do pacote.
   - Para adicionar uma tarefa, selecione **Adicionar** , selecione a tarefa e selecione **Adicionar** .
   - Para remover uma tarefa, selecione-a e selecione **Remover** .

Atribua um pacote de tarefas de ordem de serviço

Atribua pacotes de tarefas de ordem de serviço para que os agentes possam planejar seu trabalho com eficácia.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando você atribui um pacote, a duração do trabalho é calculada adicionando as durações do trabalho e os tempos de viagem de todas as tarefas no pacote ao tempo de viagem do primeiro local da tarefa. As mudanças na duração de tempo devido à adição ou remoção de tarefas de um pacote ou à mudança da duração de uma tarefa atualizam automaticamente o tempo de duração do pacote.

Alterando o. **Atribuir a.** o valor do campo em um pacote muda a atribuição de todas as tarefas em um pacote.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Selecione **Espaço do expedidor** .
3. Arraste o pacote que você deseja atribuir à linha do agente disponível desejada e à coluna de tempo.

Resultado
As tarefas no pacote são adicionadas à fila do agente para aceitar ou rejeitar.

Tradução automática

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

Altere um pacote de tarefas de ordem de serviço

Atualize um pacote de tarefas de ordem de serviço com todas as mudanças para que os agentes e expedidores permaneçam sincronizados.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. No painel esquerdo, selecione **Lista** ícone ( ).
3. Selecione **Meus pacotes** .
4. Selecione o pacote que você deseja mudar.
5. Faça as mudanças desejadas.
   Consulte Serviço de campo Campos de agrupamento de tarefas para obter informações sobre os campos que você pode mudar.
6. Selecione **Save** (Salvar).

Altere a ordem das subtarefas em um pacote

Altere a ordem das subtarefas em um pacote se quiser que as subtarefas sejam concluídas em uma ordem diferente da atribuída originalmente.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Selecione **Lista** .
3. Selecionar **Expedição** > **Meus pacotes**.
4. Selecione o pacote que você deseja reordenar.
5. Selecione **Tarefas agrupadas** .
6. Clique duas vezes (ou use o atalho do teclado) para selecionar o número do pedido da subtarefa que você deseja reordenar.
7. Insira um novo número de pedido.
8. Selecione **Save** (Salvar).

Desagrupe um pacote de tarefas de ordem de serviço

Desagrupe os pacotes de ordem de serviço se quiser agrupar as subtarefas de forma diferente ou dividir o trabalho de outra maneira.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando você desagrupa um pacote de tarefas de ordem de serviço, o pacote de tarefas de ordem de serviço entra em um estado Cancelado. Todas as tarefas de ordem de serviço permanecem atribuídas ao mesmo agente e são programadas em paralelo.

Tradução automática

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

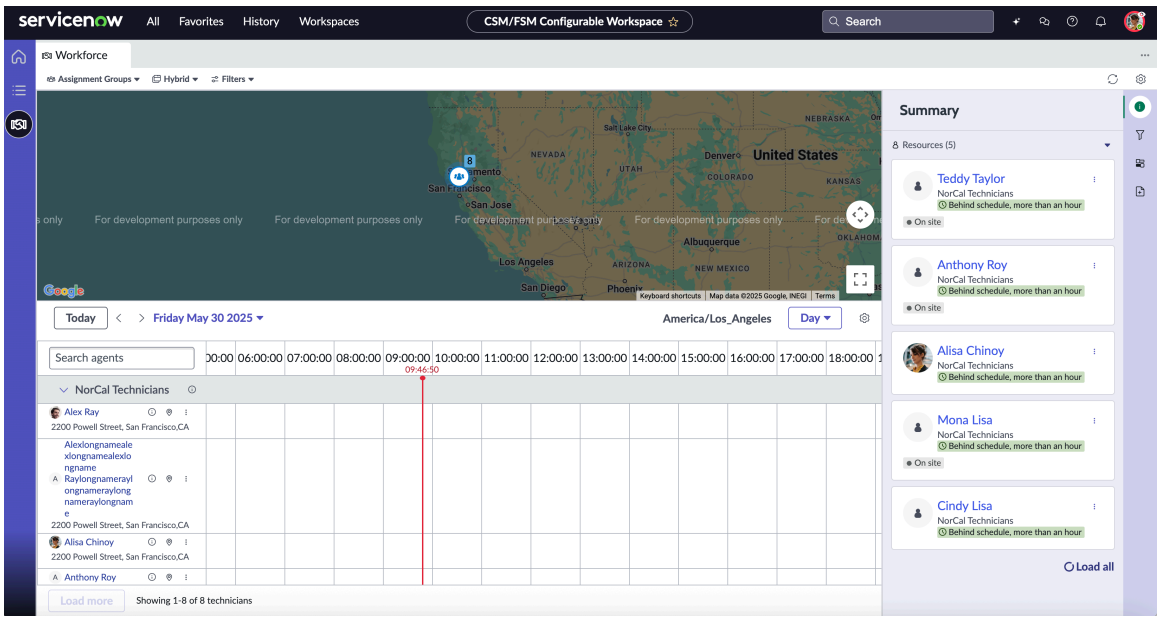
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Selecione **Espaço do expedidor** .
3. Selecione o pacote.
4. Selecione **Desagrupar** .

Gerenciar agentes e tarefas da força de trabalho

O Workforce é uma aplicação configurável que permite que todos os usuários com a função wm_basic acessem e exibam facilmente os cronogramas do agente, o calendário da equipe e o mapa a partir de um local centralizado.

Os gerentes podem exibir cronogramas do agente, criar eventos pessoais, exibir o histórico de localização dos agentes e exibir tarefas em um mapa. Os agentes também podem exibir cronogramas e criar eventos pessoais por conta própria.



Exibições de mudança na força de trabalho

Alternar entre exibições de grupo de atribuição e território na força de trabalho ajuda a simplificar o planejamento e o gerenciamento de tarefas e recursos da equipe com eficiência.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_basic

Procedimento

1. Navegue até **Força de trabalho** .
   - Gerentes, navegue até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Gerente** > **Workforce**.
   - Agentes, navegue até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Agente** > **Workforce**.
   - Se Otimização da força de trabalho instalado e ativado, os gerentes podem navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes** > **Workforce**.
2. Selecione o ícone de engrenagem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Em **Mostrar recursos por** campo, selecione **Grupo de atribuição** ou **Território** .
   Se **Território** não está listado em **Mostrar recursos por** seu administrador deve verificar isso Planejamento de território de serviço de campo está configurado corretamente.
4. Selecione **Save** (Salvar).

Tópicos relacionados

Configurando Serviço de campo Planejamento de território

Propriedades do sistema da força de trabalho

Configure a exibição de território para permitir que os usuários vejam os cronogramas de outros membros

Defina um grupo de atribuição padrão no calendário da equipe

Defina um grupo de atribuição como padrão para acessá-los prontamente no calendário da equipe.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent, wm_basic ou wm_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Sempre que você faz login no calendário da equipe, os agentes no grupo de atribuição padrão são exibidos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Gerente** > **Workforce**.
2. Selecione o ícone de configurações.( )
3. Na lista Grupo padrão, selecione um grupo que você deseja definir como padrão.
4. Clique em **Salvar**.
   Sempre que você fizer login no **Força de trabalho** os agentes no grupo de atribuição padrão são exibidos.

Nota:
Se o seu grupo de atribuição padrão for removido, a lista de agentes mostrará os usuários do primeiro grupo na lista exibida em ordem alfabética.

Defina um território padrão no calendário da equipe

Defina um território específico como padrão para acessá-lo prontamente no calendário da equipe.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent, wm_basic ou wm_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Sempre que você fizer login no calendário da equipe, o território padrão será exibido.

Procedimento

1. Navegue até **Força de trabalho** .
   - Gerentes, navegue até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Gerente** > **Workforce**.
   - Agentes, navegue até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Agente** > **Workforce**.
   - Se Otimização da força de trabalho instalado e ativado, os gerentes podem navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes** > **Workforce**.

Tradução automática

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

2. Selecione o ícone de engrenagem.
3. Em **Territórios padrão** , selecione o território que você deseja definir como padrão.
4. Selecione **Save** (Salvar).
   Sempre que você fizer login no **Força de trabalho** o território padrão é exibido.

Usando o calendário da equipe

O calendário da equipe lista os agentes no grupo selecionado e exibe as tarefas de ordem de serviço atribuídas a cada agente. Ele também exibe outros eventos, como tarefas de caso, compromissos e folga pessoal.

O calendário exibe informações por dia, dia útil ou semana. Na exibição semanal, o dia atual é realçado em azul. Os botões no cabeçalho do calendário permitem que você pesquise agentes, alterne exibições e retroceda ou avance no tempo. Você pode selecionar uma data ou intervalo de datas específico ou clicar em **Hoje** para selecionar a data atual.

Os usuários de serviço de campo com a função wm_basic têm acesso ao calendário da equipe, onde podem exibir uma lista de agentes junto com as tarefas de ordem de serviço e os eventos atribuídos a cada agente.

Os usuários também podem personalizar as configurações para definir grupos padrão e uma exibição inicial padrão. No painel lateral direito, os usuários também podem:

- Veja um resumo dos detalhes de uma tarefa ou recurso selecionado
- Use filtros de recursos para exibir agentes ou habilidades específicos
- Personalize eventos exibidos no calendário
- Criar eventos

Com base nas permissões de visibilidade do grupo, os agentes podem exibir a lista dos membros do grupo e os cronogramas dos membros do grupo.

Um administrador pode Configurar a força de trabalho para personalizar o calendário da equipe, defina propriedades do sistema para exibições de grupo e território, aumente a visibilidade para melhor coordenação e permita que os usuários alternem entre a exibição de grupos de atribuição e territórios.

Gerenciar agentes e grupos de agentes no calendário da equipe

Exiba eventos do agente, adicione eventos para agentes e pesquise agentes e grupos de agentes usando o calendário da equipe. Você também pode adicionar ou editar habilidades do agente.

Exibir um perfil de agente

Um perfil de agente exibe as informações pessoais do agente, bem como o status de trabalho, a programação, o local e o fuso horário. Exiba o perfil do agente no calendário da equipe.

Antes de Iniciar

Função necessária: Agent_schedule_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os agentes podem exibir a lista dos membros do grupo e seus cronogramas atuais com base na configuração de visibilidade do 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.

Procedimento

1. Navegue até **Força de trabalho** .
   - Gerentes, navegue até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Gerente** > **Workforce**.
   - Agentes, navegue até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Agente** > **Workforce**.
2. Selecione **Programação** Na lista Controles de exibição.
3. Para visualizar o perfil de um agente, clique no ícone de informações na lista de agentes.
   O painel pop-over exibe as informações do agente.
4. Um agente pode atualizar seu próprio perfil clicando no ícone de ações de estouro e abrir o registro ou clicar no nome dele.

   a. No formulário, edite ou adicione informações conforme apropriado:

Formulário Perfil do agente

Campo	Descrição
Nome	Nome do agente.
Sobrenome	Sobrenome do agente.
Status do agente de trabalho	O status de trabalho do agente quando ele atualiza a tarefa de ordem de serviço.
Na hora programada	A programação real do agente em relação à programação planejada para executar a tarefa de ordem de serviço.
E-mail	Endereço de e-mail do agente.
Telefone residencial	Número de telefone residencial do agente.
Telefone celular	Número de telefone celular do agente.
Telefone comercial	Número de telefone comercial do agente.
Foto	Foto do agente. Para carregar a foto, clique em **Clique para adicionar...** , selecione a foto e clique em **OK** .
Local	Endereço físico onde o agente está localizado.
Fuso horário	Fuso horário em que o agente está localizado.

   b. Clique em **Salvar**.

Tradução automática

Atualize o perfil de um agente

Atualize turnos, habilidades, cronogramas, atributos de programação e tarefas de ordem de serviço para agentes em seus grupos de atribuição.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Gerente** > **Workforce**.
2. Selecione **Programação** Na lista Controles de exibição.
3. Selecione um nome de agente.

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

4. Para adicionar ou editar habilidades do agente:

   a. Selecione o nome do agente.

   b. Em **Habilidades** lista relacionada, adicione novas habilidades ou edite habilidades existentes para o agente.

Para	Faça o seguinte
Adicionar novas habilidades	i. Selecione **Novo**. ii. Em **Nome** , insira um nome de habilidade. iii. Em **Descrição** insira a descrição da habilidade. iv. Selecione **Enviar**.
Edite habilidades existentes	i. Selecione **Editar**. ii. Adicione habilidades do **Disponível** para **Selecionado** coluna. iii. Selecione **Save** (Salvar).

A habilidade selecionada é adicionada ao **Habilidades** lista no perfil do usuário.

5. Para exibir ou modificar uma programação do agente:

   a. Em **Cronogramas do agente** lista relacionada, siga um destes procedimentos:

   - Para exibir uma programação do agente, selecione um registro de programação.
   - Para adicionar uma nova programação para o agente, selecione **Novo** .
   - Em **Programação de trabalho do agente** preencha os campos conforme necessário:

Campo	Descrição
Da data	A data de início da programação de trabalho do agente.
Até a data	A data de término da programação de trabalho do agente.
Usuário	Nome do agente.
Programação de trabalho	Nome da programação de trabalho.
Tipo	O tipo da programação.

6. Para adicionar ou modificar atributos de programação:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Em **Atributos da programação de recursos** lista relacionada, siga um destes procedimentos:

- Para exibir, modificar ou excluir atributos de programação do agente, selecione um registro.
- Para adicionar novos atributos de programação para o agente, selecione **Novo** .

b. Em **Atributos da programação de recursos** preencha os campos conforme necessário.

Nota:
Você pode alternar a exibição do perfil de usuário do agente para **Perfil de FSM** ou adicione **Planos de atributos da programação do agente** lista relacionada ao formulário se ele não aparecer por padrão.

Campo	Descrição
Classificação	Define uma regra de classificação para priorizar os atributos de programação. O registro com a classificação mais alta substitui os outros registros de um intervalo de datas. A classificação padrão é 10.
Padrão	Se selecionado, este atributo de programação será definido como padrão.
Agente	Nome do agente.
Local de início	O local onde o agente começa a trabalhar.
De	A data de início do atributo de programação.
Local de término	O local onde o agente termina o trabalho.
Para	A data de término do atributo de programação.
Viagens fora do horário comercial	Indica se o agente pode viajar fora do horário de trabalho.
Máximo de horas extras de trabalho pós-turno	Hora extra máxima permitida para o agente além do turno programado.
Unidade de distância	A unidade de distância. As unidades disponíveis são: ○ Milhas ○ Quilômetros A unidade padrão é **Milhas** .
Tempo máximo de viagem pré-turno	O tempo máximo de viagem permitido antes que o agente inicie o turno programado.
Raio máximo de deslocamento	A distância máxima (medida na unidade de distância especificada) do local de início do agente a ser considerada ao atribuir tarefas de ordem de serviço no Espaço do expedidor, no formulário de ordem de serviço ou na programação dinâmica. Uma mensagem de aviso será exibida se a tarefa atribuída estiver fora do raio entre o local da tarefa e o local 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.

Campo	Descrição
Tempo máximo de viagem pós-turno	O tempo máximo de viagem permitido depois que o agente encerra o turno programado.
Raio máximo de pesquisa da peça	A distância máxima (medida na unidade de distância especificada) do local atual para pesquisar depósitos para solicitar um inventário. O valor padrão é 50 milhas. **Nota:** A tela Mapa do depósito no Now Mobile A aplicação do agente exibe a distância em quilômetros.
Tempo máximo de viagem entre paradas	A duração máxima que o agente pode viajar entre paradas. **Nota:** Esta duração é aplicável para programar e atribuir tarefas com Otimização de programação.
Penalidade de trabalho por hora	A penalidade aplicada para cada hora trabalhada pelo agente durante o horário de trabalho programado. Essa penalidade ajuda a otimizar cronogramas com base no peso de otimização do agente por meio da Otimização de programação.
Penalidade de viagem por hora	A penalidade aplicada para cada hora em que o agente viaja durante as atribuições de trabalho.
Penalidade de hora extra por hora	A penalidade aplicada para cada hora extra em que o agente trabalha durante as atribuições de trabalho.

7. Selecione **Enviar**.

Crie um evento pessoal

Permita que agentes e gerentes programem eventos com eficiência, incluindo folgas e compromissos, por meio da força de trabalho. Além disso, os gerentes têm a capacidade de organizar reuniões e programar folgas e treinamentos.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_agent, wm_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os agentes só podem criar eventos pessoais para si mesmos, enquanto os gerentes podem criar eventos para qualquer pessoa que gerenciam.

Procedimento

1. Navegue até **Força de trabalho** .

- Gerentes, navegue até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Gerente** > **Workforce**.

Tradução automática

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

- Agentes, navegue até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Agente** > **Workforce**.
- Se Otimização da força de trabalho instalado e ativado, navegue até **Espaços** > **Espaço para gerentes** > **Workforce**.

2. Clique em **Gestão de eventos** ícone no painel lateral direito.
3. No formulário, preencha os campos.
4. Clique em **Salvar.**

Tópicos relacionados

Exiba eventos pessoais no calendário da equipe na força de trabalho

Exiba eventos pessoais no calendário da equipe na força de trabalho

Exiba eventos, como folga do agente, compromissos do agente e reuniões usando a força de trabalho.

Antes de Iniciar

Um administrador deve Configure os tipos de evento para aparecer no calendário da equipe na força de trabalho. A função "sn_shift_planning.agent" é necessária para que a programação de um agente fique visível no calendário da equipe na força de trabalho.

Função necessária: wm_basic

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

https://player.vimeo.com/video/1040423962?h=290bc44ac6&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Procedimento

1. Navegue até **Força de trabalho** .
   - Gerentes, navegue até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Gerente** > **Workforce**.
   - Agentes, navegue até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Agente** > **Workforce**.
2. Selecione **Calendários** ícone no painel lateral contextual.

> **Nota:**
> Este recurso não é compatível quando Otimização da força de trabalho para serviço de campo está instalado e habilitado. Para criar tipos de evento usando WFO, consulte Crie tipos de evento para exibir no calendário da equipe com Otimização da força de trabalho para serviço de campo.

3. Use os botões de alternância para exibir o tipo de evento especificado no calendário da equipe.
   Os seguintes tipos de evento podem ser alternados para serem exibidos no calendário da equipe.
   - Compromisso: Compromisso
   - Evento - Excluído
   - Evento - Reunião
   - Evento - Outro
   - Evento - Telefone
   - Evento - folga

Tradução automática

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

O tipo de evento selecionado está visível no calendário da equipe.

Tópicos relacionados

Configure a visibilidade do calendário da equipe para membros do grupo

Exiba eventos no calendário da equipe na força de trabalho quando Otimização da força de trabalho para serviço de campo instalado

Exiba ou oculte eventos, como compromissos e tarefas de ordem de serviço, no calendário da equipe quando Otimização da força de trabalho para serviço de campoé instalado para exibir somente os eventos que você deseja ver.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_manager, wm_agent

Procedimento

1. Navegue até **Força de trabalho** .
   - Gerentes, navegue até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Gerente** > **Workforce**.
   - Agentes, navegue até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Agente** > **Workforce**.
2. Selecione **Calendários** ícone no painel lateral contextual.
3. Use os botões de alternância para exibir eventos no calendário da equipe.
   Os eventos alternados ficam visíveis no calendário da equipe.

Usando o mapa

O mapa exibe informações do agente e as tarefas atribuídas a ele. Os usuários de serviço de campo podem pesquisar e exibir informações sobre agentes em seus grupos atribuídos e o status das tarefas em sua área.

O mapa pode ser acessado selecionando **Mapas** em **Força de trabalho** Barra de ferramentas no Calendário da equipe.

O mapa usa ícones para exibir:

- Status da tarefa
- Status do agente
- Locais do recurso
- Local inicial do agente
- Locais do grupo de atribuição
- Locais 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.

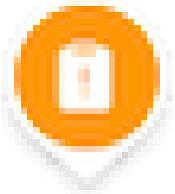
Legenda do mapa

Ícone	Descrição
	Local de um agente.
	O agente está em seu local de residência.
	Vários agentes estão neste local.
	Uma tarefa é aceita, atribuída ou programada.
	Várias tarefas foram aceitas, atribuídas ou programadas neste local.
	Uma tarefa de prioridade 1 foi aceita, atribuída ou programada.
	A tarefa de ordem de serviço atribuída exibida durante a exibição da rota do agente. O número indica a ordem na qual a tarefa será concluída.

Tradução automática

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

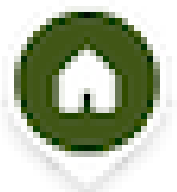
Legenda do mapa

Ícone	Descrição
	Uma tarefa está no estado de expedição pendente ou rascunho.
	Várias tarefas estão no estado de expedição pendente ou rascunho.
	Uma tarefa de prioridade 1 está no estado de expedição pendente ou rascunho.
	Um agente está a caminho da tarefa, o trabalho na tarefa está pausado ou a tarefa está em andamento.
	Um agente está a caminho de um local com várias tarefas, o trabalho em uma tarefa está pausado ou a tarefa está em andamento.
	Um agente está a caminho de uma tarefa de prioridade 1, o trabalho na tarefa de prioridade 1 está pausado ou a tarefa de prioridade 1 está em andamento.
	Uma tarefa de ordem de serviço está concluída.

Tradução automática

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

Legenda do mapa

Ícone	Descrição
	Várias tarefas são concluídas no mesmo local.
	Uma tarefa de prioridade 1 está concluída.
	Uma tarefa foi encerrada como incompleta ou cancelada.
	Várias tarefas foram encerradas como incompletas ou canceladas.
	Uma tarefa de prioridade 1 foi encerrada como incompleta ou cancelada.
	Uma tarefa é atribuída no local inicial do agente.
	Várias tarefas são atribuídas no local inicial 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.

Legenda do mapa

Ícone	Descrição
	Mais de uma tarefa, agente ou equipe está neste local.
	Mais de uma tarefa, agente ou equipe está neste local. Pelo menos uma das tarefas neste local é uma tarefa de prioridade 1.

Exiba o local do agente e atribua tarefas a agentes

Exiba o local dos agentes em seu grupo de atribuição para que você possa atribuir agentes a tarefas próximas.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_manager

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço configurável de CSM/FSM** > **Workforce**.
2. Selecione **Mapa** Na lista Controles de exibição.
3. **Opcional:** Exiba detalhes sobre tarefas ou agentes clicando nos ícones relacionados.
4. Para atribuir ou reatribuir uma tarefa de ordem de serviço, abra uma tarefa e adicione o agente no qual você deseja trabalhar na tarefa ao **Atribuído a.** campo.

Exibir mapa de histórico de local do agente

Acesse um mapa histórico dos locais dos agentes de serviço de campo para rastrear e analisar suas atividades ao longo do tempo.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent, wm_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os agentes de serviço de campo podem exibir e monitorar seu próprio histórico de localização. Da mesma forma, os gerentes podem acessar e rastrear o histórico de localização dos agentes que supervisionam.

Procedimento

1. Navegue até **Força de trabalho** .
   - Gerentes, navegue até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Gerente** > **Workforce**.
   - Agentes, navegue até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Agente** > **Workforce**.
2. Selecione o ícone de histórico do local no cartão do agente.
   . **Mapa do histórico do local do agente** destaca os locais rastreados do agente na data selecionada.
3. Selecione um marcador para abrir um registro de histórico de geolocalização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 registro de dados aparece com detalhes como usuário, local, latitude, longitude, carimbo de data/hora do local, duração, tarefa e descrição da ação da tabela de histórico de geolocalização.

Nota:
O número da tarefa de ordem de serviço aparecerá se a atividade do agente for uma tarefa. Você pode abrir o registro da tarefa de ordem de serviço para exibir os detalhes.

Atribuição de tarefas de vários dias aos agentes

Com Serviço de campo capacidade de programação de tarefas de vários dias, você pode programar tarefas de ordem de serviço abrangendo várias entradas de programação ou dias.

A programação de tarefas de vários dias permite que os expedidores atribuam tarefas de ordem de serviço, abrangendo várias entradas de programação a agentes ou equipes dentro de suas horas de trabalho definidas. Se estiverem disponíveis durante toda a duração da tarefa. Os agendadores de tarefas podem dividir os intervalos de trabalho uniformemente ao longo do dia depois de considerar a duração da tarefa, as horas de trabalho e as horas de folga do recurso e a disponibilidade do recurso durante toda a duração da tarefa. As tarefas podem ser atribuídas ao mesmo agente ou equipe por vários dias ou semanas ignorando a pausa e outras horas não úteis da programação.

Este recurso oferece suporte a métodos de programação manuais e dinâmicos para atribuir tarefas de ordem de serviço a um agente ou equipe usando ServiceNow AI Platform e. Espaço do expedidor.

Serviço de campo A Programação de tarefas de vários dias usa o valor de `com.snc.wm.wo.task_window_days`propriedade para calcular a data de término estimada da tarefa com base na programação de um agente ou equipe selecionada.

Os exemplos a seguir ilustram a programação de vários dias.

Example: Programe uma tarefa no mesmo dia

Duração da tarefa: Quatro horas, Programação do agente: 08:00- 17:00, intervalo para almoço excluído: 12:00-13:00.

O programador exclui as horas de pausa da programação de trabalho do agente durante a programação da tarefa. Portanto, a tarefa está programada para começar às 10:00 e termina às 15:00. no mesmo dia, incluindo vários cronogramas de trabalho de duas horas cada e horas pré e pós-pausa da programação do agente.

Example: Programe uma tarefa em vários dias

Duração da tarefa: 20 horas, Programação do agente: 08:00- 17:00, intervalo para almoço excluído: 12:00- 13:00.

O programador exclui as horas de pausa da programação de trabalho do agente durante a programação da tarefa. Portanto, a tarefa está programada para começar na segunda-feira às 10:00 e terminar na quarta-feira às 12:00, incluindo vários cronogramas de trabalho que abrangem três dias. Cada programação de trabalho é estimada para quatro horas, incluindo as horas pré e pós-pausa da programação do agente.

Tópicos relacionados

Ativar Serviço de campo Programação de tarefas de vários dias

Atribua tarefas de vários dias aos agentes

Atribua tarefas de ordem de serviço às equipes em Espaço do expedidor

Tradução automática

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

Atribua tarefas de vários dias aos agentes

Atribua uma tarefa de ordem de serviço que requer vários cronogramas ou dias para concluir o trabalho a um agente de serviço de campo. Este recurso evita ter que criar mais de uma tarefa para o mesmo trabalho.

Antes de Iniciar

Se você estiver programando uma tarefa em várias entradas de programação ou dias, uma programação de trabalho deverá ter sido atribuída ao agente. Para obter mais informações, consulte Crie uma programação de trabalho para os agentes.

Nota:
Se a programação do agente não tiver sido definida e você estiver atribuindo automaticamente uma tarefa, o sistema usará a programação padrão.

Função necessária: wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para obter informações sobre como atribuir uma tarefa de vários dias a uma equipe, consulte Atribuir tarefas de ordem de serviço às equipes.

Este procedimento explica como você pode atribuir uma tarefa de vários dias a um agente usando ServiceNow AI Platform. Para obter informações sobre como atribuir uma tarefa de vários dias usando Espaço do expedidor, consulte Atribua tarefas de ordem de serviço aos agentes.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de serviços de campo** > **Ordem de serviço** > **Tarefas de ordem de serviço**.
2. Selecione a tarefa desejada para atribuição.
3. Selecione **Atribua entre as entradas de programação** se ainda não estiver marcada, marque a caixa de seleção.
4. Atribua a tarefa.
   O sistema calcula a data de término estimada da tarefa com base na programação do agente selecionado.

Resultado

A programação de tarefas que abrange várias entradas de programação, dias ou semanas é atribuída a um agente.

Programar e atribuir equipamentos a tarefas e equipes

Atribuir equipamento a uma tarefa de ordem de serviço garante que as equipes ou agentes atribuídos estejam adequadamente equipados para a tarefa.

Um administrador deve instalar o. Serviço de campo Plug-in Agendamento de recursos (com.snc.resource_scheduling). A programação de recursos é adicionada à instância e os expedidores podem atribuir equipamentos às equipes.

Para obter informações sobre como configurar Serviço de campo Plug-in Agendamento de recursos, consulte Configuração do Agendamento de recursos.

Os expedidores podem atribuir equipamentos e recursos a equipes ou 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.

- Atribuir equipamento a equipes planejadas.
- Atribuir equipamento a equipes de tarefa.
- Atribuir equipamento a grupos.

Os líderes da equipe podem usar o aplicativo Now Mobile Agent para modificar suas equipes ou gerenciar suas tarefas. Para obter mais informações, consulte Equipe em Agente da ServiceNow.

- Adicionar, remover ou trocar membros da equipe planejada.
- Adicione ou remova equipamentos e agentes de acordo com os requisitos de recursos da tarefa.

Interações com outros recursos

Habilidades

Os administradores devem garantir que somente pessoal qualificado, certificado ou treinado seja atribuído ao equipamento. Para obter mais informações, consulte Adicione habilidades a uma instância de equipamento.

Acompanhamento de geolocalização

Os campos de latitude e longitude (posição) do equipamento serão atualizados de acordo com o status e a localização do líder da equipe. Se o rastreamento geográfico estiver habilitado para o líder da equipe, a posição do equipamento será atualizada com base nas atualizações de posição do líder da equipe. Se o rastreamento geográfico não estiver habilitado para o líder da equipe, a posição do equipamento será atualizada para o local da tarefa no início do trabalho. A posição é limpa depois que o equipamento é submetido a check-in.

Tópicos relacionados

Configuração do Agendamento de recursos

Atribuir equipamento a uma equipe planejada

Atribua equipamentos a uma equipe planejada para garantir que eles tenham ferramentas para suas tarefas de ordem de serviço. Os expedidores podem atribuir equipamentos por meio do ServiceNow AI Platform ou Espaço do expedidor. Os líderes da equipe podem atribuir equipamentos ou modificar suas equipes por meio do Now Mobile Aplicação do agente.

Atribua equipamentos a equipes planejadas por meio do ServiceNow AI Platform

Atribuir equipamento a uma equipe planejada por meio do ServiceNow AI Platform. Uma equipe planejada é um grupo predefinido de agentes e equipamentos.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_ admin, wm_dispatcher

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Gerente** > **Minhas equipes**.
2. Selecione a equipe planejada à qual adicionar o equipamento.
3. Em **Equipamento** lista relacionada, selecione **Adicionar** .
4. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

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

Formulário Membro da equipe

Campos	Descrição
Equipamento	A instância do equipamento.
Vigente a partir de	Data de início efetiva à qual o equipamento está atribuído.
Vigente até	Data de término efetiva até a qual o equipamento está atribuído.
Ativo	Opção que determina se esta instância está ativa e aparecerá no calendário do expedidor.

5. Selecione **Enviar**.

Resultado
O equipamento é adicionado à equipe planejada. Esta equipe está qualificada para tarefas com requisitos de equipamento que correspondam ao equipamento da equipe. Uma instância de equipamento pode ser atribuída a apenas uma equipe por vez.

Tópicos relacionados

Criar equipes em Gestão de serviços de campo

Atribuir equipamento a equipes planejadas por meio de Espaço do expedidor

Atribua equipamento a uma equipe planejada por meio de Espaço do expedidor. Uma equipe planejada é um grupo predefinido de agentes e equipamentos.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_ admin, wm_dispatcher

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de serviços de campo** > **Expedição** > **Espaço do expedidor**.
2. Clique em **Espaço do expedidor** .
3. Use o calendário do expedidor ou a barra lateral do calendário do expedidor para adicionar equipamento a uma equipe.

4. Selecione **Atualizar**.

Resultado
O equipamento é adicionado à equipe planejada. Esta equipe está qualificada para tarefas com requisitos de equipamento que correspondam ao equipamento da equipe. Uma instância de equipamento pode ser atribuída a apenas uma equipe por vez.

Tópicos relacionados

Criar equipes em Gestão de serviços de campo

Atribua equipamentos a equipes planejadas por meio do aplicativo Now Mobile

Atribuir equipamento a uma equipe planejada por meio do Now Mobile Aplicação do agente. Uma equipe planejada é um grupo predefinido de agentes e equipamentos.

Tradução automática

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

Procedimento
1. Navegar até **Meu trabalho** > **Minhas equipes**.
2. Selecione uma equipe.
3. Toque em **Equipamento** .
4. Toque em **Adicionar equipamento** .
5. Selecione o equipamento.
6. Toque em **Enviar**.

Atribuir equipamento a uma equipe de tarefa

Atribua o equipamento a uma equipe de tarefa ad hoc para garantir que eles tenham as ferramentas necessárias para concluir a tarefa de ordem de serviço.

Antes de Iniciar
Observe os seguintes requisitos para atribuir o equipamento:

- A tarefa de ordem de serviço já deve ter uma equipe de tarefa atribuída. Para obter mais informações, consulte Criar equipes ad hoc em Espaço do expedidor.
- A tarefa de ordem de serviço já deve ter requisitos de recursos. Para obter mais informações, consulte Adicione requisito de recurso para uma tarefa de ordem de serviço em Espaço do expedidor.

Função necessária: wm_admin, wm_dispatcher

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Gerente** > **Tarefas de ordem de serviço**.
2. Selecione a tarefa de ordem de serviço.
3. Em **Designados para a tarefa** , selecione **Adicionar** .
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Atribuído à tarefa

Campos	Descrição
Requisito	Nome do requisito de recurso que esta atribuição aborda.
Tipo de recurso	Deve ser definido como **Equipamento** .
Equipamento	A instância do equipamento a ser atribuída.

5. Selecione **Enviar**.

Resultado
Na página da equipe de tarefas, o equipamento aparece em **Designados para a tarefa** guia.

Atribua uma instância de equipamento a grupos

Atribua instâncias de equipamento a grupos.

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Atribua instâncias de equipamento a grupos para permitir que o expedidor interaja com a instância.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Recursos de equipamento** > **Instâncias de equipamento**.
2. Selecione a instância do equipamento.
3. Em **Grupos** lista relacionada, clique em **Editar...** .
4. Selecione grupo(s) em **Coleção** campo.
5. Mover grupos selecionados para **Lista de grupos** campo.
6. Clique em **Salvar**.

Resultado
A instância do equipamento será atribuída aos grupos selecionados.

Crie um cronograma de manutenção para uma instância de equipamento

Crie uma programação para manutenção regular ou tempo de inatividade para uma instância de equipamento.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin, wm_dispatcher

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Recursos de equipamento** > **Instâncias de equipamento**.
2. Selecione uma instância.
3. Em **Eventos de recursos** lista relacionada, clique em **Novo** .
4. No formulário, preencha os campos.

Eventos do recurso

Campos	Descrição
Recurso	Nome da instância do equipamento.
Tipo	Tipo de evento de recurso. ○ Tempo de inatividade ○ Manutenção
Agendamento	Programar este tempo de inatividade ou manutenção.

5. Clique em **Atualizar**.

Resultado
A programação aparece em **Eventos de recursos** lista relacionada e em Espaço do expedidor.

Tradução automática

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

Permitir que os prestadores de serviços licitem em ordens de serviço e tarefas

O Mercado de serviços de campo otimiza a gestão de prestadores de serviços, melhora a comunicação e simplifica os processos de alocação de tarefas.

Com o Mercado de serviços de campo, você pode publicar tarefas no mercado. Os prestadores de serviços podem usar seus dispositivos móveis para responder a essas solicitações. Isso facilita o gerenciamento de tarefas em trânsito.

Por push de uma solicitação para Serviço de campo Mercado

Crie uma solicitação de mercado e envie por push para prestadores de serviços usando Serviço de campo Mercado .

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_mkmtplace_core.mkmtplace_requestor

Certifique-se de que Serviço de campo Mercado o plug-in está ativo. Para obter mais informações, consulte Ativar Serviço de campo Mercado.

A tarefa de ordem de serviço deve ter o sinalizador de tarefa do mercado definido como verdadeiro.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode enviar tarefas por push para prestadores de serviços em Serviço de campo Mercado . O procedimento a seguir é concluído usando Playbooks.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedidor** > **Espaço do expedidor**.
2. Selecione uma tarefa de ordem de serviço.
3. Selecione **Mais ações** ícone ( ).
4. Selecione **Push para o mercado** .
5. Selecione um **Método de compromisso** .
6. Insira um **Iniciar** e. **Fim** hora da solicitação.
   Os campos de início e término definem a duração em que a tarefa está disponível no mercado. Os valores padrão são baseados nos campos Lead time e Duração do método de compromisso selecionado.
7. Selecione os prestadores de serviço que podem responder à solicitação.
8. Selecione **Solicitação por push** .

Resultado

A solicitação é enviada aos prestadores de serviço. Os prestadores de serviços podem responder com estimativas de tempo ou custo, dependendo da configuração. Para obter mais informações, consulte Criar um método de compromisso do mercado.

O que Fazer Depois

Depois de receber uma resposta, revise as respostas para atribuir a tarefa a um prestador de serviços ou responder a outras consultas. Para obter mais informações, consulte Atribua uma tarefa a um prestador de serviço em Serviço de campo Mercado.

Adicione um prestador de serviço aos participantes do mercado após o envio

Use o botão Adicionar prestador de serviço para adicionar um prestador de serviço qualificado à lista de participantes do mercado depois que uma tarefa de ordem de serviço já tiver sido enviada para o mercado.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_mkmtplace_core.mkmtplace_requestor

Certifique-se de que Serviço de campo Mercado o plug-in está ativo. Para obter mais informações, consulte Ativar Serviço de campo Mercado.

A tarefa de ordem de serviço já deve ter sido enviada por push para o Marketplace.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedidor** > **Espaço do expedidor**.
2. Selecione uma tarefa de ordem de serviço que já foi enviada por push.
3. Em **Participantes do mercado** , Selecione o botão Adicionar prestador de serviço e escolha o prestador de serviço que você deseja adicionar à lista de participantes qualificados do mercado.

Resultado
O prestador selecionado foi adicionado à lista qualificada de participantes do mercado.

Responder a uma solicitação em Serviço de campo Mercado

Responder ou recusar solicitações em Serviço de campo Mercado .

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_mkmtplace_core.mkmtplace_fulfiller

Certifique-se de que Serviço de campo Mercado o plug-in está ativo. Para obter mais informações, consulte Ativar Serviço de campo Mercado.

O atendimento de solicitações no Mercado de serviço de campo só está disponível por meio da Mobile Experience. Isso requer o plug-in Prestador de serviço de campo para celular (com.snc.fsm_ext_mobile).

Procedimento

1. Navegue até **Mercado** .
2. Em uma resposta pendente, escolha uma das seguintes opções:

Nota:
As opções de seleção variam dependendo da configuração do solicitante.

Opção	Descrição
Responder	Permite que você responda com estimativas de tempo, estimativas de custo ou outras anotações e comentários. O solicitante pode conceder a tarefa a você.
Aceitar	Aceita a solicitação. O solicitante pode conceder a tarefa a você.
Recusar	Recusa a solicitação. A solicitação é removida de suas respostas pendentes.

Resultado
Depois de responder ou aceitar, o solicitante decide a quem atribuir a tarefa. Se recusada, a solicitação será removida das respostas pendentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Aguarde o fechamento da janela de solicitação. Se você quiser retirar da solicitação, consulte Retirar de uma solicitação no Mercado de serviços de campo.

Retirar de uma solicitação no Mercado de serviços de campo

Retirar de uma solicitação que você respondeu no Mercado de serviço de campo.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_mkmtplace_core.mkmtplace_fulfiller

O atendimento de solicitações no Mercado de serviço de campo só está disponível por meio da Mobile Experience. Isso requer o plug-in Prestador de serviço de campo para celular (com.snc.fsm_ext_mobile).

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se não houver agentes suficientes disponíveis ou houver outros obstáculos, você poderá cancelar uma solicitação aceita ou respondida anteriormente.

Procedimento

1. Navegar até **Mercado** > **Solicitações enviadas**.
2. Na solicitação selecionada, selecione **Retirar** .

Resultado
Sua resposta foi retirada da solicitação. A solicitação é removida de suas respostas.

Atribua uma tarefa a um prestador de serviço em Serviço de campo Mercado

Revise as respostas do prestador e atribua a tarefa a um prestador em Serviço de campo Mercado .

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_mkmtplace_core.mkmtplace_requestor

Certifique-se de que Serviço de campo Mercado o plug-in está ativo. Para obter mais informações, consulte Ativar Serviço de campo Mercado.

A tarefa deve ser enviada por push para o mercado primeiro. Para obter mais informações, consulte Por push de uma solicitação para Serviço de campo Mercado.

.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Expedidor** > **Espaço do expedidor.**.
2. Selecione uma tarefa de ordem de serviço.
3. Revise as respostas e atribua a um prestador de serviço.
   - Selecione uma resposta para revisar os detalhes enviados pelo prestador de serviços.
   - Selecione **Fechar janela de resposta** parar de solicitar do mercado e decidir sobre um prestador de serviço.
4. Selecione um prestador de serviço.
5. Selecione **Atribuir 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.

Use o Fluxo de avaliação de resposta

Use o fluxo de avaliação de resposta para definir os critérios para avaliar automaticamente as respostas do prestador.

Define os critérios para avaliar as respostas do prestador. Este subfluxo avalia as respostas recebidas dos executantes e usa uma única resposta como entrada e executa os cálculos necessários com base nela.

Qualquer valor inserido no fluxo de avaliação de resposta deve ser um subfluxo.

Nota:
O subfluxo deve aceitar somente resposta como uma entrada.

Há duas opções padrão para o fluxo de avaliação de resposta:

- Substituir duração de espera - Substitui automaticamente a duração de espera especificada quando um lance está sendo enviado progressivamente. Em cenários em que o primeiro prestador responde antes que o tempo de espera termine, essa configuração ignorará o tempo de espera restante e continuará imediatamente com o envio da próxima solicitação. Este processo continua até que o lance seja atribuído ou não haja executantes restantes para atribuição, o que ocorrer primeiro.
- Atribuição automática - Atribui automaticamente a oferta ao primeiro prestador qualificado a aceitar.

Nota:
Os clientes podem criar seus próprios subfluxos para avaliar as respostas.

Exibir histórico de programação de tarefas de ordem de serviço

Exiba o histórico do método de programação de tarefas de ordem de serviço atribuídas e programadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_dispatcher, wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Exiba o histórico de programação da tarefa de ordem de serviço com os seguintes detalhes:

- Agente de serviço de campo atribuído.
- Método de programação usado para atribuir a tarefa de ordem de serviço, como recomendação de tarefa inteligente, programação dinâmica ou atribuição manual.
- Data e hora da atribuição, não atribuição ou reatribuição.

Nota:
Quando um mecanismo de programação automatizada entra em conflito com a atribuição manual de uma tarefa de ordem de serviço, a atribuição manual tem prioridade. As tarefas de ordem de serviço podem exigir revisão porque ocorreu um conflito ou reserva dupla nos processos de programação manuais e automatizados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de serviços de campo** > **Ordem de serviço** > **Tarefas de ordem de serviço**.
2. Abra a tarefa para a qual você deseja exibir o histórico de programação.
3. Clique em **Histórico de programação de tarefa de ordem de serviço** 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.

Resultado
As atribuições de tarefa de ordem de serviço com o método de programação são exibidas.

Gerenciar compromissos

Agende, reprograme e cancele compromissos para os serviços disponíveis.

Com o recurso Agendamento, os clientes podem exibir janelas de compromisso disponíveis, fazer uma seleção e agendar um compromisso de serviço no portal de serviços.

Os agentes e expedidores também podem reservar compromissos em nome dos clientes. Reservar um compromisso cria uma ordem de serviço e uma ou mais tarefas de ordem de serviço, dependendo do tipo de serviço. Os compromissos agendados podem ser reagendados e cancelados dentro das restrições de tempo identificadas na configuração.

O sistema considera as regras de capacidade e reserva do módulo Gestão de capacidade, pois apresenta slots disponíveis para reservar novos compromissos ou reprogramar os existentes. Para obter mais informações, consulte Capacidade e gestão de reservas.

Visão geral do

O gerenciamento de compromissos inclui uma das seguintes atividades.

- Gerenciar compromissos em nome de um cliente

  Os agentes e expedidores podem gerenciar compromissos em nome de um cliente a partir de uma ordem de serviço, tarefa de ordem de serviço ou no Espaço configurável do CSM/FSM.

- Gerenciar compromissos como cliente

  Os clientes podem reservar, reagendar ou cancelar compromissos. Reservar um compromisso no portal cria uma ordem de serviço para o serviço selecionado.

Tópicos relacionados

Agendamentos

Configurando Agendamentos

Gerenciar compromissos em nome de um cliente

Os agentes e expedidores podem reservar, reprogramar ou cancelar compromissos em nome dos clientes.

Os agentes e expedidores podem gerenciar compromissos em nome de um cliente a partir de uma ordem de serviço, tarefa de ordem de serviço ou no CSM Espaço configurável.

Os compromissos agendados podem ser reagendados e cancelados dentro das restrições de tempo identificadas na configuração.

Gerenciar compromissos de uma ordem de serviço ou tarefa de ordem de serviço

Expedidores e agentes podem reservar, reprogramar ou cancelar compromissos de uma ordem de serviço ou tarefa de ordem de serviço em nome de um cliente.

Tradução automática

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

Selecione uma janela de compromisso

Para reservar ou reagendar um compromisso para um serviço, use a janela pop-up Selecionar compromisso. Para ver quais intervalos de tempo estão disponíveis, escolha seu dia e horário preferenciais e envie sua solicitação de compromisso.

Na janela pop-up Selecionar compromisso, consulte Disponibilidade de compromisso com base nas configurações criadas para a aplicação e o serviço selecionado. Esta configuração pode incluir:

- Se a janela mostra compromissos disponíveis em uma exibição de dia ou semana
- A duração das janelas de compromisso (por exemplo, duas horas).
- As horas de início e término das janelas de compromisso.
- Configuração de recomendação para calendário sísmico de agendamento de compromissos e recomendação de intervalo de agendamento de compromissos.
- O número de compromissos disponíveis todos os dias.

Nota:
Com base na configuração definida para o formato de hora do usuário, a janela de reserva de compromisso exibe um relógio de 12 horas ou 24 horas.

Um campo somente leitura na parte superior da janela exibe o dia ou a semana selecionada no momento. Use as setas ou o ícone de calendário na parte superior da janela para exibir datas diferentes. As janelas de compromisso indisponíveis ficam esmaecidas e não podem ser selecionadas.

Se você habilitou o calendário sísmico de reserva de compromisso e as recomendações de intervalo de reserva de compromisso, verá uma janela de seleção comum em todas as interfaces. O calendário sísmico de agendamentos adiciona um **Recomendado** faixa para sugerir intervalos de compromisso.

O fuso horário usado para compromisso é exibido no canto inferior da janela.

- Se o local selecionado para o serviço tiver um fuso horário associado, esse fuso horário será usado.
- Se o local não tiver um fuso horário associado e o usuário atual tiver, o fuso horário do usuário será usado.
- Se o local e o usuário atual não tiverem um fuso horário associado, o fuso horário do sistema será usado.

Tópicos relacionados

Personalize o formato de hora do sistema

Agende um compromisso para um cliente

Expedidores e agentes podem reservar compromissos para os clientes.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_dispatch, sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Você deve ativar e configurar a Configuração da ordem de serviço de campo, a Configuração da tarefa de serviço de campo para agendar um compromisso para as tarefas de ordem de serviço e de ordem de serviço, respectivamente. Para obter mais informações, consulte Configurando Agendamentos.

Tradução automática

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

Expedidores e agentes podem clicar em "Reservar compromisso" no formulário de tarefa de ordem de serviço ou ordem de serviço. Este botão aparece no formulário depois que a ordem de serviço é qualificada.

Nota:
O recurso Agendamento de compromisso não estará disponível para ordens de serviço se a tarefa de ordem de serviço relacionada for atribuída a um grupo ou agente externo ou se um compromisso já estiver reservado para uma das tarefas de ordem de serviço na ordem de serviço. Da mesma forma, o recurso não estará disponível para uma tarefa de ordem de serviço se um compromisso já estiver reservado para a ordem de serviço relacionada.

Procedimento

1. Abra a ordem de serviço ou a tarefa de ordem de serviço.
   - Se você quiser agendar um compromisso para uma ordem de serviço, navegue até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Ordem de serviço**e abra uma ordem de serviço.
   - Se você quiser agendar um compromisso para uma tarefa de ordem de serviço, navegue até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Tarefa de ordem de serviço**e abra uma tarefa de ordem de serviço.

   Nas páginas Ordem de serviço e Tarefa de ordem de serviço, o. **Modelo** o campo indica o serviço para o qual você está agendando um compromisso. Para agendar um compromisso, o modelo deve ter uma configuração de serviço ativa.
2. Selecione **Agendamento** .
   Esta janela pop-up Selecionar compromisso exibe os compromissos disponíveis para um único dia ou para uma semana. Se não houver compromissos disponíveis, selecione um dia ou semana diferente.
3. Use as setas para a esquerda e para a direita ou o ícone de calendário para exibir o dia ou a semana desejados.
   Os intervalos de tempo de compromisso disponíveis para o dia ou semana selecionada são exibidos.
4. Selecione o intervalo de tempo desejado e selecione **Selecione** .
   O compromisso é criado para a data e hora selecionadas.

Resultado

. **Início da janela** e. **Término da janela** os campos na tarefa de ordem de serviço são atualizados com as horas de início e término do compromisso selecionado. . **Duração estimada do trabalho** o campo é atualizado com a duração do intervalo de tempo de compromisso selecionado.

Reprograme um compromisso para um cliente

Expedidores e agentes podem reprogramar compromissos para que os clientes enviem o agente para resolver o problema do cliente com base no intervalo de tempo reprogramado.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_dispatch, sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Configure o. **Configuração da ordem de serviço de campo** para agendar um compromisso para ordens de serviço e. **Configuração da tarefa de serviço de campo** para agendar um compromisso para tarefas de ordem de serviço. Para obter mais informações, consulte Configurando Agendamentos.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um expedidor ou um agente pode reprogramar um compromisso para um cliente a partir de uma ordem de serviço.

Tradução automática

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

Nota:
Um compromisso não poderá ser reprogramado se a hora atual estiver dentro da janela de reagendamento/cancelamento especificada na configuração do serviço.

Procedimento

1. Abra uma ordem de serviço ou tarefa de ordem de serviço.
   - Para reprogramar um compromisso para uma ordem de serviço, navegue até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Ordem de serviço** > **Todos as ordens de serviço**e selecione a ordem de serviço desejada.
   - Para reprogramar um compromisso para uma tarefa de ordem de serviço, navegue até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Ordem de serviço** > **Todas as tarefas de ordem de serviço**e selecione a tarefa de ordem de serviço desejada.
2. Clique em **Reprograme compromisso** Para abrir a janela pop-up Selecionar compromisso.
   A janela pop-up Selecionar compromisso exibe o dia e a hora selecionados do compromisso atual.
3. Selecione um dia e intervalo de horário de compromisso diferentes e clique em **Selecione** .
   A data e a hora do compromisso são atualizadas. Clique no link na mensagem informativa para exibir os detalhes do compromisso.

   Reprogramar um compromisso aciona um e-mail reprogramado de compromisso para o cliente.

Cancelar um compromisso para um cliente

Expedidores e agentes podem cancelar compromissos para os clientes.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatch, sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um expedidor ou um agente pode cancelar um compromisso para um cliente de uma ordem de serviço. Os detalhes do compromisso agendado aparecem no formulário de ordem de serviço.

Nota:
Um compromisso não poderá ser reprogramado se a hora atual estiver dentro da janela de reagendamento/cancelamento especificada na configuração do serviço.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Ordem de serviço** > **Todos as ordens de serviço**.
2. Abra o formulário de ordem de serviço.
3. Clique em **Cancelar compromisso** .

Nota:
Se necessário, configure o formulário de ordem de serviço e adicione o. **Cancelar compromisso** botão.

Resultado
O cliente recebe uma notificação por SMS e e-mail de que o compromisso agendado foi cancelado.

Tradução automática

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

Gerenciamento de compromissos no CSM Espaço configurável

Os agentes e expedidores podem reservar, reprogramar ou cancelar compromissos em nome dos clientes para as ordens de serviço associadas.

Agendamento de ordem de serviço no CSM Espaço configurável

Agende um compromisso para uma ordem de serviço associada ou tarefa de ordem de serviço para despachar o agente para resolver o problema do cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_qualifier e sn_customerservice_agent ou wm_qualifier e sn_customerservice.consumer_agent

Configure o. **Configuração da ordem de serviço de campo** para agendar um compromisso para ordens de serviço e. **Configuração da tarefa de serviço de campo** para agendar um compromisso para tarefas de ordem de serviço. Para obter mais informações, consulte Configurando Agendamentos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaços** > **Espaço configurável de CSM/FSM**.
2. Clique no ícone Lista ().
3. Abra a ordem de serviço ou a tarefa de ordem de serviço.
   - Para agendar um compromisso para uma ordem de serviço, navegue até **Ordens de serviço** > **Criado por mim**e selecione a ordem de serviço desejada.
   - Para agendar um compromisso para uma tarefa de ordem de serviço, navegue até **Tarefas de ordem de serviço** > **Criado por mim**e selecione a tarefa de ordem de serviço desejada.
4. Para agendar um compromisso:
   a. Clique em **Agendamento** .
   b. Em **Agendar compromisso** , exiba os intervalos de tempo de compromisso disponíveis e selecione o dia e a hora desejados.
   c. Clique em **Programar**.

   A aplicação marca um compromisso para a ordem de serviço ou a tarefa de ordem de serviço, dependendo da sua seleção.

Tópicos relacionados

Reprogramar compromisso de ordem de serviço no CSM Espaço configurável

Cancelar compromisso de ordem de serviço em CSM Espaço do agente

Reprogramar compromisso de ordem de serviço no CSM Espaço configurável

Reprograme o compromisso de uma ordem de serviço associada ao agente de expedição para resolver o problema do cliente com base no intervalo de tempo reprogramado.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_qualifier e sn_customerservice_agent ou wm_qualifier e sn_customerservice.consumer_agent

Configure o. **Configuração da ordem de serviço de campo** para agendar um compromisso para ordens de serviço e. **Configuração da tarefa de serviço de campo** para agendar um

Tradução automática

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

compromisso para tarefas de ordem de serviço. Para obter mais informações, consulte Configurando Agendamentos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaços** > **Espaço configurável de CSM/FSM**.
2. Clique no ícone Listas ( )
3. Abra a ordem de serviço ou a tarefa de ordem de serviço.
   - Para reprogramar um compromisso para uma ordem de serviço, navegue até **Ordens de serviço** > **Criado por mim**e selecione a ordem de serviço desejada.
   - Para reprogramar um compromisso para uma tarefa de ordem de serviço, navegue até **Tarefas de ordem de serviço** > **Criado por mim**e selecione a tarefa de ordem de serviço desejada.
4. Para reprogramar um compromisso:
   a. Clique em **Reprograme compromisso** .
   b. Em **Reprograme compromisso** , exiba os intervalos de tempo de compromisso disponíveis e selecione o dia e a hora desejados.
   c. Clique em **Reprogramar** .
   A aplicação reprograma um compromisso para a ordem de serviço.

Cancelar compromisso de ordem de serviço em CSM Espaço do agente

Cancelar um compromisso para o cliente de uma ordem de serviço. Cancelar um compromisso cancela a ordem de serviço associada.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_qualifier e sn_customerservice_agent ou wm_qualifier e sn_customerservice.consumer_agent

Nota:
Se necessário, ative a configuração Cancelar ação de IU de compromisso para adicionar o botão Cancelar compromisso.

Procedimento

1. Clique no ícone Lista ( )
2. Navegar até **Ordens de serviço** > **Criado por mim**.
3. Selecione a ordem de serviço para a qual você deseja cancelar um compromisso.
4. Clique em **Cancelar compromisso** .
   A aplicação cancela o compromisso e a ordem de serviço associada.

Gerenciar compromissos como cliente

Gerencie compromissos para um serviço do Portal de atendimento ao cliente ou do Portal de atendimento ao consumidor.

Os clientes podem reservar, reagendar ou cancelar compromissos. Reservar um compromisso no portal cria uma ordem de serviço para o serviço selecionado. Os clientes também podem agendar compromissos para a ordem de serviço existente ou tarefa de ordem de serviço no Portal de atendimento ao cliente ou no Portal de atendimento ao 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.

Agende um compromisso como cliente

Agende um compromisso para um serviço no Portal de atendimento ao cliente ou no Portal de atendimento ao consumidor.

Antes de Iniciar
Função necessária: Appointment_booking_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Reservar um compromisso cria uma ordem de serviço para o serviço selecionado. Depois que o compromisso é confirmado e a ordem de serviço é programada, o cliente recebe um e-mail de confirmação com os detalhes do compromisso.

Nota:
O agendamento de compromissos para tarefas de ordem de serviço não é compatível com o Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor. Você só pode reprogramar compromissos existentes para tarefas de ordem de serviço.

Procedimento

1. Faça login no Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor.
2. Clique **Solicitações** > **Solicite algo** no cabeçalho do portal.
3. Em Categorias, selecione **Serviços** .
4. Selecione um serviço que requer um compromisso na lista de serviços.
5. Se necessário, insira uma descrição detalhada.
6. Clique no ícone de calendário no **Compromisso** Campo para abrir a janela pop-up Selecionar compromisso.
   Esta janela exibe os compromissos disponíveis por dia ou por semana.
7. Use as setas para a esquerda e para a direita ou o ícone de calendário para exibir um dia ou semana diferente. Os intervalos de tempo de compromisso disponíveis para o dia ou semana selecionada são exibidos. As datas indisponíveis ficam esmaecidas e não podem ser selecionadas. Se você não vir compromissos disponíveis, selecione um dia diferente.
8. Clique no intervalo de tempo desejado e clique em **Selecione** .

   Nota:
   Com base na configuração definida para o formato de hora do usuário conectado, a janela de reserva de compromisso exibirá um relógio de 12 horas ou 24 horas.

   . **Compromisso** o campo no produtor de registro exibe o dia e a hora da janela de compromisso selecionada.
9. Clique em **Enviar** no produtor de registro.
   A solicitação de compromisso é enviada e a ordem de serviço criada para o compromisso é exibida. Os detalhes do compromisso aparecem na página Ordem de serviço no widget Compromisso.

   As informações sobre o compromisso agendado são anotadas em **Atividades** campo na ordem de serviço. Essas informações incluem o dia e a hora do compromisso e o fuso horário do local selecionado.

   Quando a ordem de serviço é atribuída e aceita por um técnico, o cliente recebe um e-mail de confirmação e um SMS.

Tradução automática

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

Agende um compromisso para ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço existentes

Agende um compromisso para uma ordem de serviço ou tarefa de ordem de serviço existente no Portal de atendimento ao cliente ou no Portal de atendimento ao consumidor.

Antes de Iniciar

Função necessária: Appointment_booking_user

Configure o. **Configuração da ordem de serviço de campo** para agendar um compromisso para ordens de serviço e. **Configuração da tarefa de serviço de campo** para agendar um compromisso para tarefas de ordem de serviço. Para obter mais informações, consulte Configurando Agendamentos.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Faça login no Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor.
2. No cabeçalho do portal, clique em **Suporte** > **Ordens de serviço**.
3. Selecione a ordem de serviço ou a tarefa de ordem de serviço na lista.
4. Na lista relacionada, selecione a ordem de serviço ou o número da tarefa de ordem de serviço para a qual você deseja agendar um compromisso.
5. Use o widget de reserva de compromisso para programar um compromisso.

Resultado

Quando a tarefa de ordem de serviço é aceita pelo técnico atribuído, o cliente recebe uma notificação por SMS e e-mail de que seu compromisso foi confirmado.

Exibir detalhes da ordem de serviço e do compromisso como um cliente

Exiba uma lista de compromissos do usuário atual no Portal de atendimento ao cliente ou no Portal de atendimento ao consumidor e selecione um compromisso para exibir os detalhes da ordem de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: Appointment_booking_user

Procedimento

1. Faça login no Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor.
2. No cabeçalho do portal, clique em **Suporte** > **Compromissos** Para exibir a página Lista de compromissos.
3. Clique em **Futuros** para exibir uma lista de compromissos futuros.
4. Clique em um compromisso futuro para exibir os detalhes na ordem de serviço associada.
   Se necessário, use **Compromisso** campo para reprogramar ou cancelar o compromisso.

Reprograme um compromisso como cliente

Reprograme um compromisso de serviço no Portal de atendimento ao cliente ou no Portal de atendimento ao consumidor.

Antes de Iniciar

Função necessária: Appointment_booking_user

Configure o. **Configuração da ordem de serviço de campo** para agendar um compromisso para ordens de serviço e. **Configuração da tarefa de serviço de campo** para agendar um

Tradução automática

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

compromisso para tarefas de ordem de serviço. Para obter mais informações, consulte Configurando Agendamentos.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os detalhes do compromisso agendado aparecem nos formulários de ordem de serviço e de tarefa de ordem de serviço. Acesse as informações do compromisso selecionando-as na lista de compromissos futuros ou indo diretamente para a respectiva ordem de serviço ou tarefa de ordem de serviço.

Nota:
Um compromisso não poderá ser reprogramado se a hora atual estiver dentro da janela de reagendamento/cancelamento especificada na configuração do serviço.

Procedimento

1. Faça login no Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor.
2. No cabeçalho do portal, clique em **Suporte** > **Compromissos** Para exibir a página Lista de compromissos.
3. Clique em **Futuros** para exibir uma lista de compromissos futuros.
4. Selecione o compromisso a ser reprogramado.
   Abre a ordem de serviço do compromisso selecionado.
5. Clique em **Compromisso** Campo para abrir a janela pop-up Selecionar compromisso.
   A janela pop-up Selecionar compromisso exibe o dia ou a semana do compromisso atual e destaca o intervalo de tempo selecionado.
6. Selecione um dia e intervalo de horário de compromisso diferentes e clique em **Selecione** .
   . **Compromisso** o campo exibe a nova data e hora.

   As informações sobre o compromisso reagendado são anotadas em **Atividades** campo na ordem de serviço ou no formulário de tarefa de ordem de serviço. Essas informações incluem a janela de compromisso original, a janela de compromisso reprogramado e o usuário que fez a mudança.

   O usuário recebe um e-mail de confirmação de que o compromisso foi reprogramado.

Resultado

O cliente recebe uma notificação por SMS e e-mail de que o compromisso foi reprogramado.

Cancelar um compromisso como cliente

Cancele um compromisso de serviço no Portal de atendimento ao cliente ou no Portal de atendimento ao consumidor.

Antes de Iniciar

Função necessária:

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um compromisso não poderá ser cancelado se a hora atual estiver dentro da janela de tempo de cancelamento especificada na configuração do serviço. Se estiver dentro desta janela de tempo de cancelamento, o **Cancelar** O botão não aparece no campo Compromisso na ordem de serviço.

Nota:
Cancelar um compromisso também cancela as tarefas de ordem de serviço e de ordem de serviço 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.

Procedimento

1. Faça login no Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor.
2. No cabeçalho do portal, clique em **Suporte** > **Compromissos** Para exibir a página Lista de compromissos.
3. Clique em **Futuros** para exibir uma lista de compromissos futuros.
4. Selecione o compromisso a ser reprogramado.
   Abre a ordem de serviço do compromisso selecionado.
5. Abaixo de **Compromisso** clique em **Cancelar** .
   O sistema exibe um aviso de que o compromisso e a ordem de serviço associada serão cancelados.
6. Clique em **Continuar** para cancelar a ordem de serviço.
   O compromisso e a ordem de serviço foram cancelados. . **Compromisso** o campo não aparece mais no formulário de ordem de serviço e o cliente deve receber um e-mail de confirmação sobre o cancelamento.

   As informações sobre o compromisso cancelado são anotadas em **Atividades** campo na ordem de serviço. Essas informações incluem a janela de compromisso original, uma mensagem de cancelamento de compromisso e o usuário que fez a mudança.

Autoatendimento ao cliente

Capacite os clientes a gerenciar suas próprias informações e atualizações. Melhore a conveniência e a transparência, permitindo que os clientes rastreiem facilmente o status de suas ordens de serviço, exibam os locais dos agentes e forneçam feedback, levando a uma experiência de serviço mais eficiente.

Visão geral do

O autoatendimento ao cliente inclui o seguinte.

Portal de atendimento ao cliente ou consumidor

O Portal de atendimento ao cliente ou consumidor envia notificações para seus clientes por e-mail e SMS, como status de suas tarefas de ordem de serviço, local atual do agente e fornece feedback do agente.

Portal de atendimento ao cliente ou consumidor

Usar Gestão de serviços de campo Experiência do cliente para enviar notificações para seus clientes por e-mail e SMS, como status de suas tarefas de ordem de serviço, localização atual do agente e fornecer feedback do agente.

Tópicos relacionados

Configurando Gestão de serviços de campo Experiência do cliente

Exiba e adicione comentários a tarefas de ordem de serviço no Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor

Exiba os detalhes de todas as ordens de serviço e tarefas relacionadas no Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.customer e sn_customerservice.consumer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 clientes podem exibir ordens de serviço e tarefas de ordens de serviço relacionadas de suas próprias#contas ou contas relacionadas. Eles também podem adicionar comentários a ordens de serviço e tarefas que não estão no estado Encerrado ou Cancelado.

Procedimento

1. Faça login no Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor.
2. Clique **Suporte** > **Ordens de serviço** no cabeçalho do portal.
3. Na lista de ordens de serviço relacionadas à sua conta, clique em um número de ordem de serviço para exibir suas tarefas de ordem de serviço relacionadas.
4. Clique no número da tarefa de ordem de serviço para exibir mais informações sobre ela.
5. **Opcional:** Digite uma mensagem para o agente e clique em **Enviar** .
   Sua mensagem se torna parte da conversa da tarefa de ordem de serviço e aparece como comentários adicionais. Todas as respostas dos agentes às suas mensagens também são incluídas na conversa.

Nota:
Uma anotação de trabalho pode ser vista somente por agentes, mas agentes e clientes podem ver comentários adicionais.

Rastreie o local atual dos agentes de serviço de campo

Exiba o local atual dos agentes para rastrear a hora estimada de chegada.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os clientes podem ver vários registros de geolocalização de um agente de serviço de campo, mostrando coordenadas diferentes, mas o mesmo carimbo de data/hora. Isso é causado quando o dispositivo móvel do cliente armazena em cache as solicitações de local e envia várias de uma só vez. Isso acontece quando o modo de economia de bateria está ativo no dispositivo do cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.customer e sn_customerservice.consumer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Faça login no Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor.
2. Clique **Suporte** > **Ordens de serviço** no cabeçalho do portal para exibir uma lista de ordens de serviço relacionadas à sua conta.
3. Clique em um número de ordem de serviço para exibir suas tarefas de ordem de serviço relacionadas.
4. Para rastrear o local atual de um agente no registro de tarefa de ordem de serviço, clique no número da tarefa de ordem de serviço.
   O mapa é atualizado automaticamente para exibir o local mais recente de um agente.

Rastreie o local atual dos agentes a partir de notificações por e-mail ou SMS

Rastreie a localização atual dos agentes e sua hora estimada de chegada por e-mail ou notificações por SMS.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.customer e sn_customerservice.consumer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 link é enviado por e-mail ou notificações por SMS para rastrear a localização atual dos agentes e sua hora estimada de chegada. Uma notificação por e-mail ou SMS para rastrear agentes inclui informações da tarefa de trabalho, como número da tarefa, informações sobre o agente que vem executar a tarefa, hora estimada de chegada e um link que permite rastrear o agente.

Procedimento

1. Abra a notificação por SMS ou e-mail.
2. Selecione o link fornecido na notificação para rastrear o agente.
3. Se a página de login do Portal de atendimento ao cliente ou do Portal de atendimento ao consumidor for exibida, faça login.

Resultado

O mapa de acompanhamento do agente para a tarefa de ordem de serviço relacionada é aberto para que você rastreie o agente.

Coletando feedback do agente

Use o Feedback do técnico de campo para coletar feedback dos agentes de serviço de campo dos clientes enviando um link de pesquisa por e-mail e SMS.

Quando o agente marca a tarefa de ordem de serviço como concluída, o cliente recebe um link de pesquisa por e-mail e SMS para fornecer feedback. Os clientes podem fornecer feedback sobre um agente de serviço de campo classificando o agente e publicando seus comentários, se houver.

O sistema calcula a classificação média de um agente e a armazena na tabela wm_agent_rating. O mapa de acompanhamento de geolocalização exibe a classificação calculada de um agente para os clientes que estão rastreando o agente.

O trabalho Classificação do agente do processo, Coleta diária de dados é executado todas as noites para atualizar os dados para que uma classificação do agente atualizada seja calculada e exibida no mapa de acompanhamento de geolocalização para os clientes.

Tópicos relacionados

Configurando Gestão de serviços de campo Experiência do cliente

Visualize e assine ordens de serviço encerradas no Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor

Como cliente, você pode assinar digitalmente ordens de serviço que estão encerradas e no estado Encerrado concluído ou Encerrado incompleto para fornecer confirmação de que a ordem de serviço deve ser encerrada.

Antes de Iniciar

. **Use o Modelo de documento para gerar o Resumo do PDF** a configuração deve estar habilitada.

Função necessária: sn_customerservice.customer e sn_customerservice.consumer

Procedimento

1. Faça login no Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor.
2. Clique **Suporte** > **Ordens de serviço** no cabeçalho do portal para exibir uma lista de ordens de serviço relacionadas à sua conta.

Tradução automática

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

3. PESQUISE e abra a ordem de serviço que você deseja visualizar e assinar na lista que está no estado Encerrado concluído ou Encerrado incompleto.
4. Clique em **Visualizar e assinar** botão.
5. No formulário de ordem de serviço, revise os detalhes das ações realizadas nas tarefas de ordem de serviço relacionadas.
6. Assine a ordem de serviço encerrada.
   a. Clique em **Assinatura de tipo** e insira seu nome.
   b. Clique em **Desenhar assinatura** e assine seu nome.
7. Clique em **Aceitar e confirmar** .

Resultado

O resumo do PDF assinado é gerado e anexado ao formulário de ordem de serviço. As assinaturas serão anexadas à tarefa de ordem de serviço correspondente se houver várias tarefas de ordem de serviço assinadas em uma ordem de serviço.

Concluir ordens de serviço na interface da web

Permita que expedidores, agentes, gerentes e agentes de serviço de campo de empresas contratadas rastreiem e gerenciem com eficiência o andamento das tarefas de ordem de serviço, garantindo que todos os envolvidos possam atualizar e gerenciar facilmente o status atual.

Visão geral do

Concluir ordens de serviço na interface da web pode incluir uma ou mais das seguintes atividades.

- Atualizando o status da tarefa na interface da web

  Use a Internet para rastrear e atualizar os status das tarefas de ordem de serviço.

- Portal do prestador de serviços

  O Portal do prestador de serviços permite que gerentes e agentes de serviço de campo das empresas prestadoras gerenciem e trabalhem nas tarefas de ordem de serviço atribuídas.

Atualizando o status da tarefa na interface da web

Permita que expedidores, agentes e gerentes acompanhem e gerenciem com eficiência o andamento das tarefas de ordem de serviço, garantindo que todos os envolvidos possam atualizar e gerenciar facilmente o status atual.

Executar tarefas de ordem de serviço

Depois que o expedidor expede tarefas de ordem de serviço, o. ServiceNow o sistema envia automaticamente as tarefas para a fila do agente atribuído.

O agente tem a opção de aceitar ou rejeitar a tarefa de ordem de serviço. Se o agente aceitar a tarefa, a tarefa o estado muda automaticamente para **Aceito** . Se o agente que aceita a atribuição de uma tarefa de ordem de serviço ainda não tiver um depósito pessoal, o sistema criará um depósito pessoal automaticamente com o nome **Depósito pessoal -**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 e sobrenome do agente . Se a função wm_agent for removida do usuário, o depósito pessoal será excluído.

Os exemplos nesta página ilustram o uso de tarefas com ordens de serviço; no entanto, as tarefas podem ser usadas com qualquer Aplicação Gestão de serviços . . ServiceNow o sistema fornece a um agente estes métodos para gerenciar tarefas de ordem de serviço:

- Mapa de tarefas do agente : O mapa de tarefas do agente exibe a localização de um agente e a localização das tarefas desse agente para o dia em um mapa familiar do Google. O mapa de agentes está disponível quando o plug-in Geolocation da Gestão de serviços (com.snc.service_management.geolocation) está ativo. Este mapa permite a programação geral de tarefas e fornece estimativas do local de um agente. Locais precisos do agente e alguns recursos automáticos estão disponíveis quando sua organização compra um API do Google Maps para empresas e a insere no sistema.
- Fila de tarefas Se o mapa de tarefas não estiver disponível, um agente pode gerenciar tarefas atribuídas e sua programação diretamente de uma fila acessada no navegador de aplicações.

Aceitar ou rejeitar uma tarefa de ordem de serviço

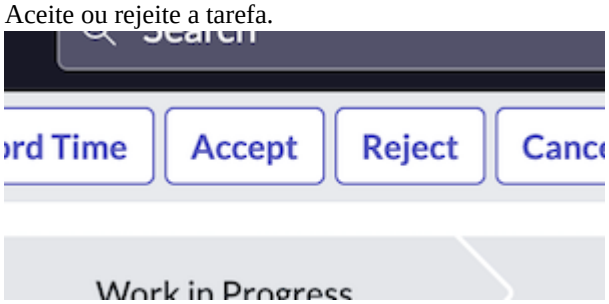
Aceite uma tarefa de ordem de serviço se estiver pronto para trabalhar nessa tarefa. Rejeite a tarefa e forneça um motivo se você não puder trabalhar nessa tarefa.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A tarefa deve estar em **Atribuído** estado para um agente aceitar ou rejeitar a tarefa. Os expedidores podem exibir o histórico de rejeição de tarefa nas tarefas de ordem de serviço.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Agente** > **Atribuído a mim**.
   Você pode exibir uma lista de todas as tarefas de ordem de serviço atribuídas a você.
2. Abra uma tarefa de ordem de serviço.
3. Aceite ou rejeite a tarefa.



Resultado
Caso um agente aceite uma tarefa sucessora (downstream) que depende de outra tarefa, a tarefa sucessora (downstream) poderá ser iniciada antes que a tarefa predecessora (upstream) seja concluída.

Quando o agente seleciona **Iniciar o trabalho** uma mensagem informa que existem dependências de tarefa em aberto e pergunta se o agente deseja iniciar o 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.

Execute uma tarefa do mapa de agentes

Como agente, você pode aceitar ou rejeitar tarefas atribuídas a você usando recursos no mapa de tarefas do agente ou assumir tarefas não atribuídas perto de você, se sua programação permitir.

Antes de Iniciar
O plug-in Geolocation da Gestão de serviços (com.snc.service_management.geolocation) deve estar habilitado e a chave da plataforma do Google Maps deve ser inserida no apropriado Propriedade do Google Maps .

Função necessária: wm_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode otimizar rotas de tarefa no mapa para que o sistema determine a rota mais eficiente. O roteamento inicial mostra a sequência estabelecida quando o expedidor atribuiu as tarefas. A otimização de rotas usa suas informações de localização e cria uma programação ideal com base em variáveis como localização, duração da tarefa, tempo de viagem ou qualquer outra janelas de tarefas . O mapa de agentes, que exibe ícones codificados por cores para as tarefas e seu local atual, é atualizado conforme você conclui cada tarefa.

Procedimento

Navegar até **Serviços de Campo** > **Agente** > **Meu Mapa**.

Tarefas que estão em um desses estados estão visíveis no mapa:

- **Atribuído**
- **Aceito**
- **Expedição pendente**
- **Trabalho em andamento**

Símbolos do mapa de agentes

O mapa de agentes mostra sua localização, as tarefas atribuídas a você no dia atual, as tarefas que foram aceitas e outras tarefas que ainda não foram atribuídas.

Os ícones de tarefa são codificados por cores e exibem números de sequência automáticos indicando a ordem na qual o expedidor programou as tarefas inicialmente.

Ícones de tarefa

Ícone	Título	Descrição
	Agente	Sua localização atual no mapa.
	Atribuída	Tarefas atribuídas que ainda não foram aceitas.
	Aceitas	Tarefas que foram aceitas ou tarefas que estão em andamento.
	Não atribuído	Tarefas não atribuídas que estão aguardando expedição. Um agente aceita essas tarefas para preencher lacunas em uma programação.
	Várias tarefas	Várias tarefas agrupadas por proximidade. . ServiceNow o sistema reúne tarefas por proximidade em um cluster conforme você aumenta a altitude da exibição do mapa.

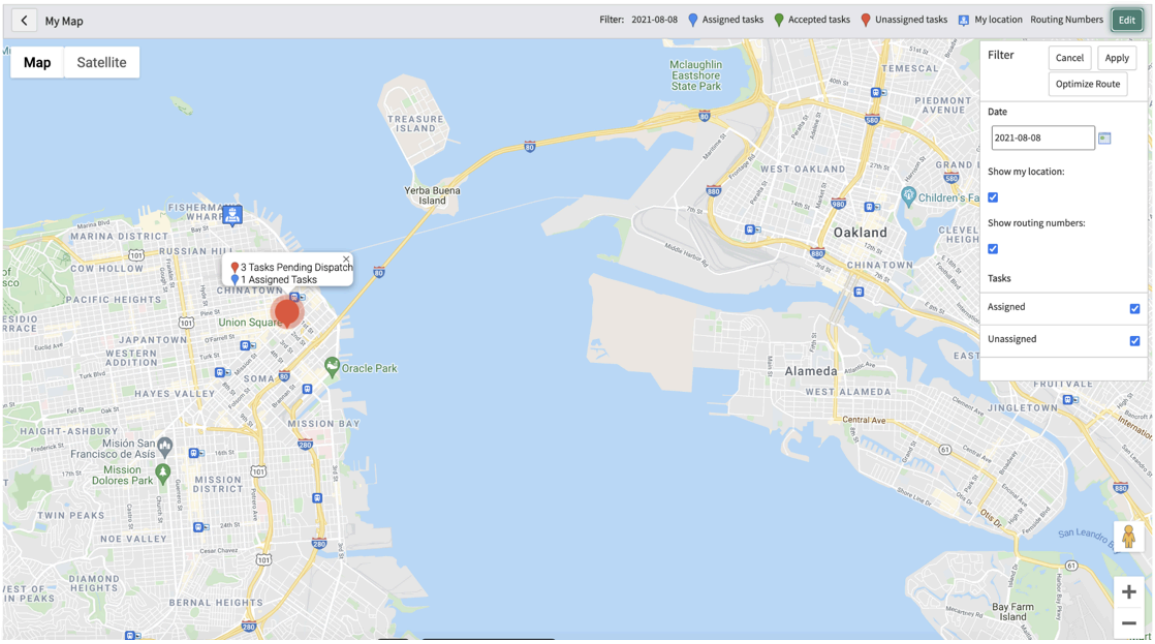
Tradução automática

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

Ícones de tarefa

Ícone	Título	Descrição
		Os contadores no ícone de cluster indicam o número de tarefas acumuladas conforme a perspectiva muda.

Mapa de agentes



Local do agente

A aplicação Gestão de serviços de campo calcula sua localização a partir de um conjunto de coordenadas geográficas.

Essas coordenadas são atualizadas em um intervalo predefinido com base nos dados de geolocalização retornados pelo seu dispositivo móvel. Sua posição no início do dia pode ser calculada a partir das coordenadas do dispositivo móvel ou da localização do escritório em casa, o que for mais atual. Se você estiver começando o dia concluindo uma tarefa que foi transferida do dia anterior, o sistema usará o local dessa tarefa como sua posição inicial. O sistema usa sua localização precisa ao longo do dia para calcular tempos de viagem precisos, rotear suas tarefas automaticamente e programar janelas de tempo fixas.

Nota:
As ações como iniciar viagem, iniciar trabalho, pausar trabalho, retomar trabalho, fechar concluído, e encerramento incompleto realizado no aplicativo para desktop ou no aplicativo para celular geram uma entrada na tabela de histórico de geolocalização com os seguintes detalhes adicionais:

- Descrição da ação
- Número da tarefa de ordem de serviço
- Carimbo de data/hora do local

Gerencie tarefas no mapa

Os ícones no mapa de tarefas marcam o local das tarefas atribuídas a você e todas as tarefas não atribuídas em sua área.

Você pode gerenciar suas tarefas e roteamento no mapa, filtrar a exibição e aceitar tarefas não atribuídas.

Tradução automática

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

Clique no ícone de tarefa no mapa de agentes para exibir os detalhes da tarefa.

Uma janela pop-up de resumo mostra o número e a descrição da tarefa, o nome do agente, se um estiver atribuído à tarefa e outras informações importantes.

Clique em um ícone de cluster para exibir um pop-up de resumo listando o número de tarefas nesse local **Estado** . Clique em qualquer entrada para exibir resumos detalhados de todas as tarefas em um painel ao lado do mapa. Você pode acessar registros de tarefa individuais nesta lista.

As seguintes informações estão incluídas em uma janela pop-up de resumo de uma única tarefa e no painel de resumo de um cluster de tarefas:

- ANS: O tempo restante em um ANS, se um for afetado por esta tarefa.
- Prioridade: A prioridade da tarefa por número, com **1** sendo a prioridade mais alta e. **5** sendo o mais baixo.
- Habilidades necessárias: As habilidades do agente necessárias para executar o trabalho.
- Peças necessárias: As peças necessárias para executar o trabalho.

Clique no link do número da tarefa no pop-up de resumo ou no painel de resumo para exibir a tarefa em um pop-up de registro. Use os controles em **Links relacionados** para aceitar ou rejeitar uma tarefa e atualizar seu status de trabalho iniciando ou concluindo uma tarefa.

Personalize a exibição de informações da tarefa no mapa de agentes

Configure o mapa de agentes para exibir tarefas atribuídas e não atribuídas para um agente na data especificada. Exiba o local do agente e os números de roteamento para tarefas expedidas nesse dia.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_agent

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Agente** > **Meu Mapa**
2. Clique em **Editar**.
3. Altere as configurações de filtro conforme necessário.
4. Siga um destes procedimentos:
   - Para aplicar as mudanças à configuração, clique em **Aplicar** .
   - Para cancelar as mudanças feitas na configuração, clique em **Cancelar** .
   - Para otimizar a rota de tarefa do agente, clique em **Otimizar rota** .

Iniciar o trabalho

O que fazer quando você estiver pronto para começar a viajar para a primeira tarefa.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_agent.

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como agente de serviço de campo, para fornecer uma representação mais precisa das atividades da tarefa de ordem de serviço, você pode usar dois subestados "Em rota" e "Chegada no local" para documentar seu tempo de viagem e atividades no local.

Procedimento

1. Abra o registro da tarefa no mapa.
2. Clique em **Iniciar Viagem** quando você começa sua viagem para trabalhar na tarefa.

   Isso será obrigatório se **Início da viagem programada** o campo está concluído.

   - Quando o agente clica **Iniciar Viagem** , O cliente recebe um e-mail de notificação e um SMS de que um agente está chegando.
   - Um subestado **Na rota** é definido automaticamente para determinar que você iniciou a viagem para a tarefa de ordem de serviço.
   - . **Check-in** a opção aparece quando Check-in de chegada no local para agentes a propriedade está habilitada. Para obter mais informações, consulte Configurações de domínio global e Chegada e check-in no local.
3. Abra o registro da tarefa e siga um destes procedimentos para marcar sua chegada ou check-in no local de trabalho.
   - Para executar atividades relacionadas a tarefas antes de iniciar o trabalho, clique em **Check-in**

     Nota:
     Nesta fase, uma notificação é enviada ao cliente, informando que o agente chegou ao local e está pronto para iniciar o trabalho. Para obter mais informações, consulte Notificações do cliente para tarefas de ordem de serviço. O subestado **Chegada no local** é definido automaticamente, indicando que você chegou ao destino de viagem para a tarefa de ordem de serviço.

   - Para começar a trabalhar diretamente e fazer check-in automaticamente, clique em **Iniciar o trabalho** .
   - . **Início real do trabalho** o campo é atualizado automaticamente com a hora atual do sistema, marcando o início da tarefa.
   - O estado da tarefa de ordem de serviço muda para **Trabalho em andamento** refletir que a tarefa está sendo trabalhada ativamente.
   - . **Duração real da viagem** o campo é calculado automaticamente pelo sistema. Mede a diferença de tempo entre **Início real da viagem** e. **Chegada real no local** carimbos de data/hora, a menos que definidos manualmente.
   - Se as propriedades do sistema work.management.allow.auto.timecard e. work.management.allow.travel.task.registro de horas estão habilitados, os registros de horas são criados automaticamente. Esses registros de horas capturam a duração do seu trabalho na tarefa, incluindo o tempo de viagem da tarefa.
   - O registro de horas gerado para a duração da viagem da tarefa é armazenado em **Tempo trabalhado** lista relacionada. Fornece um registro do tempo gasto viajando até o local da tarefa.
4. Quando o trabalho estiver concluído, abra o registro da tarefa e adicione uma anotação de trabalho descrevendo o que você fez para concluir a 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.

5. Clique em **Encerramento concluído** em **Links relacionados** .
   O sistema redesenha o mapa e remove o ícone da tarefa concluída. A próxima tarefa aceita na rota é rotulada novamente como número **1** . O ícone do agente aparece no site da última atualização de local.

Resultado

A quantidade cumulativa de tempo trabalhado na tarefa é capturada em **Duração real do trabalho** campo. Este total inclui o tempo que você começou a trabalhar na tarefa até encerrar o trabalho na tarefa, excluindo qualquer tempo pausado no trabalho.

Exiba informações da tarefa no mapa de IU para celular clássico

O mapa de agentes na interface móvel clássica exibe o local do agente, as tarefas atribuídas ao agente no dia atual, as tarefas aceitas e as tarefas não atribuídas.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use o filtro para mudar os itens visíveis no mapa de agentes. Mostre e oculte tarefas ou números de sequência de roteamento, mude o local ou mude a data para exibir as tarefas de um dia diferente.

Procedimento

1. Na interface móvel, navegue até **Serviços de Campo** > **Meu Mapa**.
2. Clique no ícone de engrenagem no cabeçalho do mapa para exibir as configurações de filtro.
3. Altere as configurações de filtro conforme necessário.

Opção	Descrição
Em	Exibe a data atual. Clique na seta para exibir o calendário e selecionar uma data diferente.
Mostrar Tarefas Atribuídas	Todas as tarefas atribuídas são exibidas por padrão. Desabilite o comutador para ocultar tarefas atribuídas.
Mostrar minha localização	Exibe sua posição atual no mapa com o ícone de local do agente. Desative o comutador para remover este ícone do mapa. Se o sistema não conseguir localizá-lo automaticamente por um dispositivo móvel, ele usará a localização de uma tarefa contínua ou o escritório residencial.
Mostrar números de roteamento	Exibe os números de roteamento nas tarefas expedidas para a data selecionada no calendário. Desabilite o comutador para ocultar os números de roteamento.
Mostrar Tarefas não Atribuídas	Todas as tarefas não atribuídas são exibidas por padrão. Desabilite o comutador para ocultar tarefas não atribuídas.

4. Clique em **Salvar** e clique na seta para a esquerda para retornar ao mapa.

Tradução automática

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

Escolha uma tarefa não atribuída

Os agentes podem atribuir a si mesmos tarefas não atribuídas próximas diretamente do mapa de tarefas do agente.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os agentes podem atribuir a si mesmos tarefas não atribuídas próximas diretamente do mapa de tarefas do agente. Isso pode ser necessário para concluir uma programação quando outra tarefa é cancelada ou fixa janela de tarefa não pode ser atendido. Certifique-se de que a hora de início programada e a duração da tarefa se ajustem à sua rota e que o tempo de viagem seja realista. . Se a tarefa não se encaixar no intervalo de tempo disponível em sua programação, o. ServiceNow o sistema bloqueia a atribuição e exibe um aviso.

Procedimento

1. Para escolher uma tarefa não atribuída, clique em um ícone vermelho perto de você e abra o registro da tarefa.
2. Em **Links relacionados** clique em **Atribuir a mim** .
   Se a tarefa puder ser atribuída a você, ocorrerá uma das seguintes situações:

   - Se você pertencer a mais de um grupo de atribuição, será solicitado que você selecione um grupo. Somente os grupos de atribuição que pertencem ao grupo de expedição da tarefa são exibidos.
   - Se você pertencer a apenas um grupo de atribuição, o sistema atribuirá a tarefa a você e inserirá seu grupo de atribuição no formulário Tarefa de ordem de serviço.

   Se a atribuição for permitida, o estado da tarefa mudará para **Aceito** e o ícone no mapa fica verde. No formulário de tarefa, **Iniciar Viagem** e. **Iniciar o trabalho** os links aparecem em **Links relacionados** .

Execute uma tarefa da fila

Se o mapa de tarefas do agente não for usado em sua organização, você poderá gerenciar tarefas atribuídas na fila de tarefas.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent ou wm_dispatcher

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Agente** > **Atribuído a mim**.
2. Quando as peças forem entregues ou coletadas de um depósito, confirme a entrega das peças.
   a. Abra uma tarefa de ordem de serviço.
   b. Em **Ordens de transferência** lista relacionada, abra a ordem de transferência.
   c. Abra a ordem de transferência relacionada e acesse um registro no **Linhas da ordem de transferência** lista.
   d. Confirme a entrega clicando em **Receber** ou **Entregar** com base no local da peça.
3. Clique em **Iniciar Viagem** ao iniciar a viagem para a tarefa.

Nota:
. **Início da viagem programada** o campo está concluído, esta etapa é obrigatória.

Tradução automática

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

- Ao clicar **Iniciar Viagem** Um e-mail de notificação e SMS são enviados ao cliente, sinalizando a chegada do agente.
- Um subestado, **Na rota** é definido automaticamente, indicando o início da viagem da tarefa de ordem de serviço.
- A opção para **Check-in** aparece quando `Check-in de chegada no local para agentes` a propriedade está habilitada. Para obter mais informações, consulte Configurações de domínio global e. Chegada e check-in no local

4. Abra a tarefa de ordem de serviço e siga um destes procedimentos.
   - Selecione **Check-in** notificar o cliente sobre sua chegada e executar quaisquer atividades de pré-trabalho.

     Nota:
     Nesta fase, uma notificação é enviada ao cliente, informando sua chegada no local e pronto para iniciar o trabalho. O subestado **Chegada no local** é definido automaticamente, indicando que você chegou ao destino de viagem para a tarefa de ordem de serviço. Além disso, o status de check-in é armazenado no banco de dados.

   - Selecione **Iniciar o trabalho** para fazer check-in automaticamente e iniciar o trabalho diretamente.
   - . **Início real do trabalho** o campo é atualizado automaticamente com a hora atual do sistema, marcando o início da tarefa.
   - O estado da tarefa de ordem de serviço muda para **Trabalho em andamento** refletir que a tarefa está sendo trabalhada ativamente.
   - . **Duração real da viagem** o campo é calculado automaticamente pelo sistema. Mede a diferença de tempo entre **Início real da viagem** e. **Chegada real no local** carimbos de data/hora, a menos que definidos manualmente.
   - O registro de horas gerado para a duração da viagem da tarefa é armazenado em **Tempo trabalhado** lista relacionada. Fornece um registro do tempo gasto viajando até o local da tarefa.
   - Se as propriedades do sistema `work.management.allow.auto.timecard` e. `work.management.allow.travel.task.registro de horas` estão habilitados, os registros de horas são criados automaticamente. Esses registros de horas capturam a duração do seu trabalho na tarefa, incluindo o tempo de viagem da tarefa.
5. Quando o trabalho estiver concluído, registre qualquer uso de ativo .
6. Adicione uma descrição do trabalho que você fez ao **Anotações de trabalho** campo.

   Isso é necessário para fechar a tarefa.
7. Feche a tarefa .

Resultado

A quantidade cumulativa de tempo trabalhado na tarefa é capturada em **Duração real do trabalho** campo. Este total inclui o tempo que você começou a trabalhar na tarefa até encerrar o trabalho na tarefa, excluindo qualquer tempo pausado no trabalho.

Tópicos relacionados

Notificações do cliente para tarefas de ordem de serviço

Tradução automática

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

Registre uma despesa incidental

Registre despesas incidentais associadas à sua viagem de negócios por meio do Serviço de campo aplicação para executar tarefas de ordem de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, wm_agent.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Registre incidentes para gerenciar suas despesas, como custo de aluguel de carro, quilometragem e custos do fornecedor, que você gasta para executar sua tarefa de ordem de serviço a qualquer momento durante o ciclo de vida da tarefa. Você pode anexar um recibo de um incidente registrado.

Por exemplo, os administradores de serviço de campo podem criar um incidente no estado Pendente antes que um agente comece a trabalhar, com base em uma despesa antecipada. Os agentes podem criar incidentes no estado Incorrido conforme as despesas surgem durante o trabalho.

Função necessária: wm_admin ou wm_agent.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Ordem de serviço** > **Todas as tarefas de ordem de serviço**.
2. Abra uma tarefa de ordem de serviço para a qual você deseja registrar incidentes.
3. Em **Gestão de serviços incidentes** lista relacionada, clique em **Novo** .
4. Preencha os campos conforme descrito na tabela a seguir.

Campos do formulário Despesa incidental

Campo	Descrição
Tarefa de ordem de serviço	[Somente leitura] Tarefa a partir da qual o incidente foi criado.
Tipo	Selecione o tipo de incidente: ○ **Quilometragem** para viajar de e para o site de tarefas. ○ **Aluguel de carro** para alugar o carro. ○ **Custo do fornecedor** para todos os custos relacionados ao fornecedor em um contrato.
Custo	Custo total do incidente. ○ Em **Moeda** selecione a moeda da despesa. ○ Inserir custo: ▪ Se o tipo for **Quilometragem** , o custo é somente leitura e é calculado automaticamente multiplicando **Quantidade** e. **Custo por milha** . ▪ Se o tipo for **Aluguel de carro** insira o custo total das despesas de locação.
Quantidade	Número de unidades para o incidente. Este campo será obrigatório se o tipo for **Quilometragem** insira o número de milhas percorridas. Este campo ficará oculto se o tipo for **Aluguel de carro** .

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Estado	Selecione o status da despesa: ○ **Incorrido** quando a despesa já ocorreu ○ **Pendente** quando a despesa ainda não ocorreu.
Custo por quilômetro	Custo médio de transporte por milha. Este campo ficará visível somente se o tipo for **Quilometragem** .
Descrição	Informações úteis sobre a despesa incidental.

5. Clique em **Enviar**.

Resultado
Um registro de incidente é criado, o sistema gera uma linha de despesa se as seguintes condições forem atendidas:

- O estado é **Incorrido** .
- O tipo não é **Nenhum** .
- O custo é maior que zero.

Nota:
A linha de despesa será excluída se qualquer uma dessas condições mudar.

Os administradores e agentes de serviço de campo podem exibir todos os incidentes navegando até **Serviços de Campo** > **Agente** > **Extras**.

Preencha um questionário para uma ordem de serviço ou tarefa

Preencha um questionário para uma ordem de serviço ou tarefa de ordem de serviço. Você pode acessar e preencher questionários nos formulários Ordem de serviço ou Tarefa de ordem de serviço.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se um ou mais questionários estiverem disponíveis para uma ordem de serviço ou tarefa de ordem de serviço, o. **Questionários** aparece na parte superior do formulário. Clicar neste botão exibe os questionários.

Os agentes também podem navegar até **Autoatendimento** > **Minhas avaliações e pesquisas** para ver questionários para ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço.

Nota:
Os usuários que podem exibir uma ordem de serviço ou tarefa também podem exibir questionários associados. Os usuários atribuídos a uma ordem de serviço ou tarefa podem concluir questionários associados.

Procedimento

1. Abra uma ordem de serviço ou tarefa de ordem de serviço.
2. Clique em **Questionários** .
   A página Questionários é aberta e exibe os questionários associados ao registro da tarefa. Cada questionário é listado como um bloco individual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 bloco Questionário, clique em **Iniciar** .
   O questionário é aberto na janela .
4. Preencha o questionário.
5. Se concluído, clique em **Enviar** .

> **Nota:**
> Se precisar de mais tempo, clique em **Salvar** para que você possa retornar posteriormente ao questionário.

Resultado
O questionário é enviado. Não é possível fazer mudanças no questionário. Você só pode exibi-lo.

O que Fazer Depois
Conclua qualquer trabalho restante e feche a tarefa.

Tópicos relacionados

Configurar questionários de ordem de serviço baseados em pesquisa

Feche uma tarefa de ordem de serviço como concluída

Somente os agentes podem fechar tarefas de ordem de serviço atribuídas a eles.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

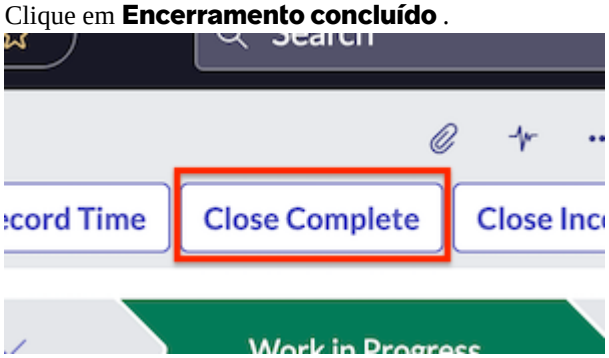
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se o problema do solicitante tiver sido corrigido ou resolvido, use **Encerramento concluído** opção.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Agente** > **Atribuído a mim**.
2. Abra uma tarefa de ordem de serviço.
3. Adicione informações ao **Anotações de trabalho** campo.
   As anotações devem incluir uma descrição do trabalho realizado e outras informações úteis.
4. **Opcional:** Insira uma data e hora anteriores à data e hora atuais em **Fim real do trabalho** campo.

   (Optional) Não é possível adicionar uma data e hora posteriores à data e hora atuais.

   Se você não inserir uma data e hora, o ServiceNow o sistema adiciona a data e a hora atuais automaticamente quando você clica em **Encerrado concluído** .
5. Clique em **Encerramento concluído** .



Tradução automática

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

- O status de todas as peças não utilizadas muda automaticamente para **Em estoque** .
- O estado da ordem de serviço primária muda automaticamente para **Encerrado - Concluído** se todas as tarefas de ordem de serviço na ordem de serviço tiverem um estado de **Encerrado - Concluído** ou **Cancelado** .

Resultado
O cliente recebe notificação por SMS e e-mail de que a tarefa de ordem de serviço foi concluída.

Feche uma tarefa de ordem de serviço como incompleta

Feche uma tarefa de ordem de serviço como incompleta se houver trabalho pendente na tarefa.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Agente** > **Atribuído a mim**.
2. Abra uma tarefa de ordem de serviço.
3. Clique em **Encerrar incompleta**.
   . **Encerramento incompleto** aparece um pop-up.
4. Siga um destes procedimentos.
5. Em **Motivo do fechamento incompleto** insira um motivo para não concluir a tarefa.
   Essas informações são copiadas para **Anotações de trabalho** campo no formulário de tarefa de ordem de serviço.
6. Clique em **OK**.
   O status de todas as peças não utilizadas muda automaticamente para **Em estoque** .

O estado da ordem de serviço primária muda com base nas seguintes condições:

Se	O estado da ordem de serviço muda para
Todas as tarefas de ordem de serviço estão no **Encerrado-Concluído** ou **Cancelado** e pelo menos uma tarefa de ordem de serviço está em **Encerrado-incompleto** estado.	**Encerrado - Incompleto**
Apenas uma tarefa de ordem de serviço está associada a uma ordem de serviço e essa tarefa gera uma tarefa de acompanhamento, que está em **Rascunho** estado.	**Aguardando qualificação**
Mais de uma tarefa de ordem de serviço está associada a uma ordem de serviço e uma ou mais dessas tarefas geram uma tarefa de acompanhamento, que está em **Rascunho** estado.	**Trabalho em andamento**
Todas as tarefas de acompanhamento geradas a partir de qualquer uma das tarefas de ordem de serviço estão em **Encerrado concluído** estado.	**Encerrado concluído**

Tradução automática

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

Se	O estado da ordem de serviço muda para
Nota: A tarefa que gerou a tarefa de acompanhamento estará em **Encerrado incompleto** estado.	

Nota:
Além disso,

Fechar a tarefa de ordem de serviço secundária também fecha a ordem de serviço primária.

Esta regra de negócio é configurada na tabela primária (sm_task) e é executada quando o estado de um registro (sm_task) muda. Há lógica codificada para acumular a mudança de estado para seu primário.

Se esse comportamento não for desejado para ordens de serviço, você poderá implementar a seguinte condição nesta regra de negócio para garantir que ela não seja executada para registros (wm_task/wm_order).

Condição: Current.sys_class_name !: 'wm_task' && current.sys_class_name !: 'wm_order'.

Cancelar uma tarefa de ordem de serviço

. **Cancelar tarefa** a opção será apropriada se uma tarefa de ordem de serviço não for mais necessária ou for uma duplicata de outra tarefa de ordem de serviço.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço não podem ser canceladas enquanto estiverem em **Encerrado concluído** ou **Encerrado incompleto** estado. Ao cancelar uma tarefa de ordem de serviço, o ServiceNow sistema automaticamente:

- Cancela todos os pedidos de transferência associados se os itens ainda não tiverem sido enviados. Se os itens tiverem sido enviados, o sistema bloqueará o cancelamento da tarefa até que as peças sejam entregues.
- Remove todas as dependências predecessoras (ascendentes) e sucessoras (descendentes).
- Muda o estado da ordem de serviço primária para **Cancelado** se todas as tarefas de ordem de serviço associadas forem **Cancelado** .
- Remove todos os requisitos de peça sem uma linha de ordem de transferência.
- Retém todas as informações de uso do ativo.
- Envia um e-mail de notificação e SMS para o cliente sobre o cancelamento da tarefa de ordem de serviço.

Tarefas de ordem de serviço podem ser canceladas por usuários com estas 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.

Funções de usuário

Função	Descrição
Iniciador	Pode cancelar uma ordem de serviço, o que cancela automaticamente todas as tarefas de ordem de serviço associadas.
Qualificador	Pode cancelar ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço.
Expedidor	Pode cancelar ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço.
Agente	Pode cancelar tarefas de ordem de serviço atribuídas a eles.
Administrador da Gestão de serviços de campo	Pode cancelar qualquer ordem de serviço ativa ou tarefa de ordem de serviço a qualquer momento.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Ordem de serviço** > **Todos as ordens de serviço**.
2. Abra uma ordem de serviço.
3. Abra uma tarefa de ordem de serviço.
4. Em **Anotações de trabalho** insira um motivo de cancelamento.
5. Clique em **Cancelar tarefa** .

Uma mensagem de erro será exibida se o texto não for inserido em **Anotações de trabalho** campo.

Para rastreabilidade, auditoria e possível exclusão , os administradores de serviço de campo precisam saber o motivo pelo qual uma ordem de serviço ou tarefa de ordem de serviço foi cancelada.

Resultado

O cliente recebe uma notificação por SMS e e-mail de que a tarefa de ordem de serviço foi cancelada.

Exibir o uso do ativo

A aplicação Gestão de serviços de campo rastreia as peças consumíveis e não consumíveis que são usadas ou alteradas durante a execução de tarefas de ordem de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

. **Usos de ativos** A lista relacionada no formulário Tarefa de ordem de serviço exibe os ativos que são usados durante a execução de uma tarefa e também todos os ativos existentes que são removidos do local da tarefa.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Agente** > **Atribuído a mim**.
2. Abra uma tarefa de ordem de serviço.
3. Selecione **Usos de ativos** lista relacionada.

Os possíveis status de uso de um ativo estão listados 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.

Configurações de status de uso do ativo

Configuração	Descrição
Usados	Quando um agente registra o uso de um ativo, o ativo é adicionado à lista relacionada Usos do ativo com um status de **Usado** . Ativos não consumíveis são marcados como sendo **Em uso** e atribuídos ao solicitante identificado na ordem de serviço. Ativos consumíveis são marcados como **Consumido** .
Não usado	Quando uma linha de ordem de transferência é entregue a um agente, um novo registro de uso de ativo é criado com um status de **Não usado** . Se o agente não usar o ativo e a tarefa de ordem de serviço for encerrada, o registro de uso do ativo permanecerá **Não usado** . O ativo está marcado como **Em estoque disponível** no depósito pessoal do agente.
Removido	Quando um agente registra a remoção de um ativo, o ativo é adicionado à lista relacionada Usos do ativo com um status de **Removido** . Se um ativo for removido porque não está funcionando, ele deverá ser marcado como **Com defeito** . Se um ativo não estiver com defeito, ele deverá ser marcado como **Disponível** .

Rastreie a remoção de um ativo de um local de tarefa

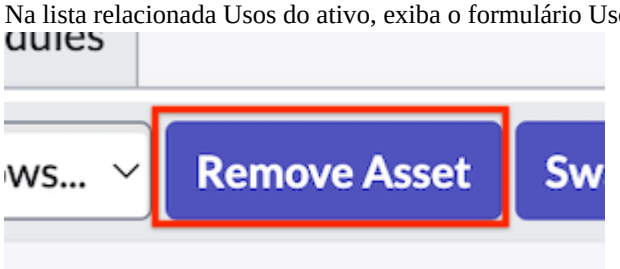
Rastreie o status de um ativo que você removeu em uma ordem de serviço. Você pode rastrear o status enquanto executa a tarefa no local da tarefa.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_agent

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Agente** > **Atribuído a mim**.
2. Abra uma tarefa de ordem de serviço.
3. Na lista relacionada Usos do ativo, exiba o formulário Uso do ativo selecionando **Remover ativo** .



. **Tarefa de ordem de serviço** o campo exibe o número da tarefa da ordem de serviço e se o status do ativo está definido como **Removido** .

4. Em **Modelo** selecione um modelo.
. **Quantidade** e. **Ativo** os campos são habilitados ou inativos, dependendo do que você selecionou em **Modelo** campo.
5. Em **Quantidade** e. **Ativo** , insira as informações sobre seus ativos consumíveis e não consumíveis:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 modelo for consumível, insira a quantidade que foi removida em **Quantidade** campo.
- Se o modelo não for consumível, selecione o ativo listado em **Ativo** campo.

6. Em **Depósito de entrega** selecione o local de entrega onde você deseja entregar o ativo.
   Para saber mais sobre a lista de entregas, consulte Usando listas de entrega.
7. Em **Status da peça removida** selecione o status da peça que você deseja remover.
   Se a peça estiver com defeito, selecione **Com defeito** . Se não estiver com defeito, selecione **Disponível** .
8. Selecione **Enviar**.

Resultado
O ativo removido é adicionado à lista relacionada Usos de ativo com um status **Removido** .

Registre os ativos usados durante uma tarefa de trabalho

Registre todos os ativos usados durante a execução de uma tarefa.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Agente** > **Atribuído a mim**.
2. Abra uma tarefa de ordem de serviço.
3. Em **Usos de ativos** lista relacionada, clique em **Usar Ativo** Para exibir o formulário Uso de ativo.
   . **Tarefa de ordem de serviço** o campo exibe o número da tarefa de ordem de serviço e o. **Status** do ativo está definido como **Usado** .
4. Selecione o modelo do ativo em **Modelo** campo.
   Se o modelo selecionado for um consumível, o **Ativo** o campo se torna somente leitura.
5. Insira a quantidade ou o ativo específico removido dependendo se o modelo selecionado é consumível.
   - Se o modelo selecionado for consumível, insira a quantidade que foi removida em **Quantidade** campo.
   - Se o modelo selecionado for não consumível, selecione o ativo específico listado em **Ativo** campo.
6. Clique em **Enviar**.

Resultado
O ativo que foi usado é adicionado ao **Usos de ativos** lista relacionada.

Rastreie a substituição de um ativo de um local de tarefa

Rastreie o status de um ativo que você substituiu por outro ativo em uma ordem de serviço. Você pode rastrear o status enquanto executa a tarefa a partir de um local de tarefa.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Agente** > **Atribuído a mim**.
2. Abra uma tarefa de ordem de serviço.

Tradução automática

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

3. Na lista relacionada Usos do ativo, exiba o formulário Uso do ativo selecionando **Remover ativo** .
. **Tarefa de ordem de serviço** o campo exibe o número da tarefa da ordem de serviço e se o status do ativo está definido como **Removido** .
4. Em **Modelo** selecione um modelo.
. **Quantidade** e. **Ativo** os campos são habilitados ou inativos, dependendo do que você selecionou em **Modelo** campo.
5. Em **Quantidade** e. **Ativo** , insira as informações sobre seus ativos consumíveis e não consumíveis:
   - Se o modelo for consumível, insira a quantidade que foi removida em **Quantidade** campo.
   - Se o modelo não for consumível, selecione o ativo listado em **Ativo** campo.
6. Em **Depósito de entrega** selecione o local de entrega onde você deseja entregar o ativo.
7. Em **Status da peça removida** selecione o status da peça que você deseja remover.
Se a peça estiver com defeito, selecione **Com defeito** . Se não estiver com defeito, selecione **Disponível** .
8. Em **Ativo de substituição** selecione o ativo que você deseja substituir.
9. Em **Modelo de substituição** selecione o modelo para substituir o ativo que você removeu.
10. Selecione **Enviar**.

Resultado
Dois registros de ativos são adicionados à lista relacionada Usos de ativos. O ativo removido é adicionado à lista relacionada Usos de ativo com um status **Removido** . O ativo substituído também é adicionado à lista relacionada Usos de ativo.

Usando listas de entrega

Os agentes usam listas de entrega para devolver itens que estão em seu depósito pessoal.

Um item pode precisar ser devolvido porque está com defeito ou não é necessário para concluir uma tarefa de ordem de serviço. Os agentes podem criar uma lista de entrega de itens para enviar os itens para um depósito diferente usando um pedido de transferência. Os agentes também têm a opção de entregar fisicamente os itens em um depósito e anotar a entrega na aplicação Gestão de serviços de campo.

Um ativo deve atender aos seguintes critérios para ser adicionado à lista de entregas de um agente:

- Localizado no depósito pessoal do agente
- **Entrega** caixa de seleção marcada no registro da ordem de transferência
- Um dos seguintes:
  - O subestado é **Com defeito**
  - O ativo não foi usado e a tarefa de ordem de serviço está em **Encerrado concluído** estado

Crie uma lista de entregas

Os agentes podem criar uma lista de entrega de ativos a qualquer momento.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por exemplo, o agente pode ter vários ativos que foram removidos ao concluir uma tarefa de ordem de serviço e todos os ativos precisam ser devolvidos a um depósito diferente.

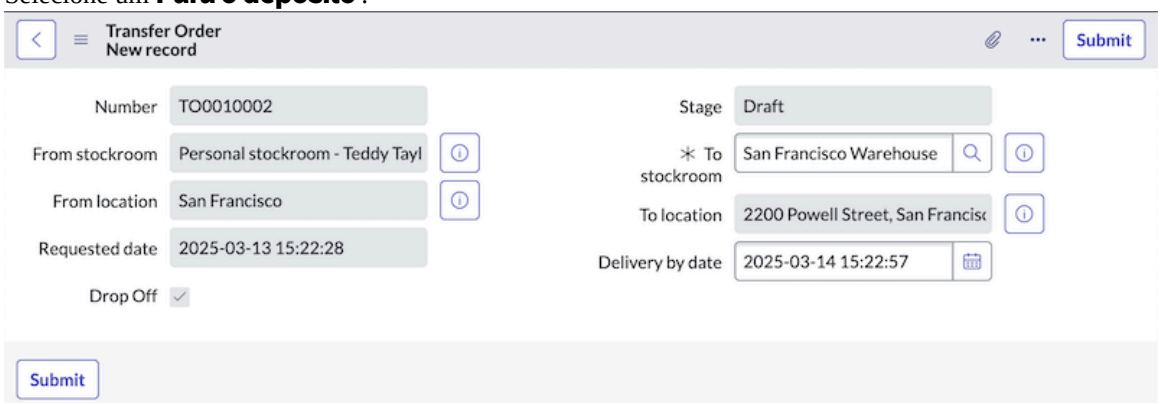
Depois de criar uma lista de entregas, há duas maneiras de adicionar itens à lista.

- Use **Adicionar com defeito** botão para adicionar itens que estão em seu depósito pessoal com um subestado de **Com defeito** . Para obter mais informações sobre itens defeituosos, consulte Uso do ativo de registro .
- Crie uma linha de ordem de transferência para um item no depósito pessoal.

  O item não pode ter um subestado de **Reservado** ou **Com defeito** e já não podem ser incluídos em outra lista de entrega.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Selecionar/Redistribuir** > **Criar Lista de Redistribuição**.
2. Selecione um **Para o depósito** .



3. Clique em **Enviar**.
4. Siga um ou ambos os procedimentos a seguir:

   - Clique em **Adicionar com defeito** para adicionar todos os itens com defeito no seu depósito pessoal à lista de entregas.
   - Em **Linhas da ordem de transferência** lista relacionada, clique em **Novo** , selecione um **Modelo** e clique em **Enviar** .

     Somente itens no depósito pessoal de um agente que não estejam reservados, não estejam com defeito e não incluídos em outra lista de entrega estão disponíveis para seleção.

Exibir uma lista de entregas

Os agentes podem exibir uma lista consolidada, agrupada por depósito, de todos os itens que foram adicionados às listas de entregas por todos os agentes.

Antes de Iniciar

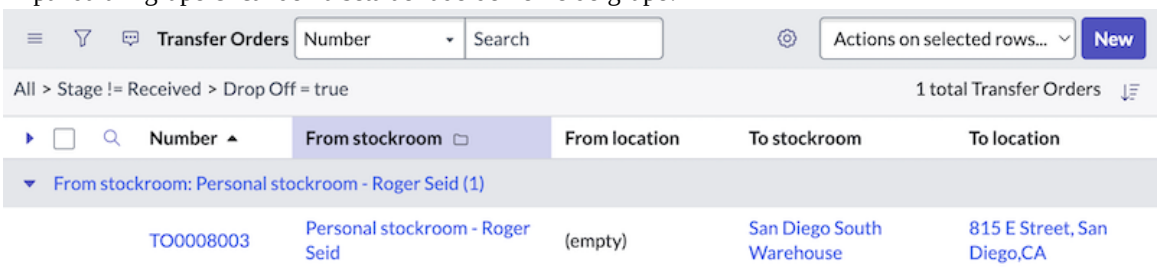
Função necessária: wm_agent

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Selecionar/Redistribuir** > **Todas as Listas de Redistribuição**.
2. Expanda um grupo clicando na seta ao lado do nome do grupo.



Entregue um ativo

Os agentes podem entregar fisicamente ativos em um depósito.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se um item entregue não tiver sido usado, ele será colocado automaticamente em **Em estoque - Disponível** estado. Se um item entregue estiver com defeito, ele será colocado automaticamente **Em estoque - Com defeito** estado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Selecionar/Redistribuir** > **Minha Lista de Redistribuição**.

   . **Linhas da ordem de transferência** a lista é exibida em **DropOffList** exibir.

2. **Opcional:** Clique no texto em qualquer coluna para obter mais informações sobre, por exemplo, a ordem de transferência ou depósitos.
3. Depois de entregar fisicamente os itens, marque a caixa de seleção ao lado do item e vá para **Ações** lista de seleção e selecione **Entrega** .

Registrar o tempo trabalhado em uma tarefa de ordem de serviço

Gerencie e registre o tempo trabalhado em tarefas e atividades de ordem de serviço. Entradas de horas registradas geram automaticamente registros de horas e planilhas de horas para aprovação pelos gerentes.

Registre o tempo trabalhado para uma tarefa ou atividade manualmente

Os agentes podem registrar o tempo trabalhado em uma tarefa de ordem de serviço, bem como o tempo gasto em outras atividades.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um agente pode registrar o tempo trabalhado diretamente de uma tarefa de ordem de serviço selecionando **Hora do registro** No formulário Tarefa de ordem de serviço. Um agente pode registrar o tempo, independentemente do estado da tarefa de ordem de serviço. Um

Tradução automática

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

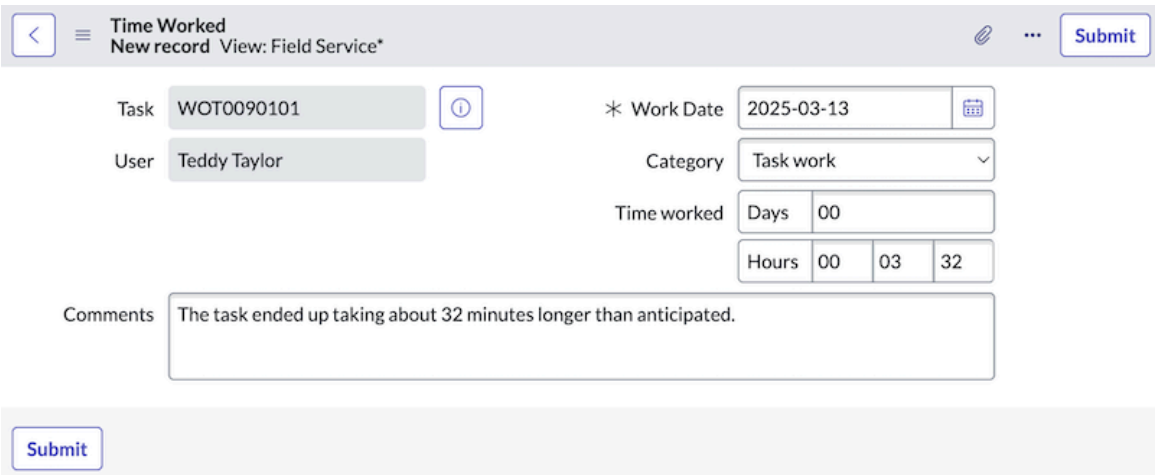
agente também pode registrar o tempo gasto em outras atividades do **Tempo trabalhado** crie um registro de tempo trabalhado, registre o tempo e selecione uma categoria.

Nota:
Se várias tabelas de valores estiverem habilitadas, os agentes também poderão selecionar tipos de taxa ao criar entradas de tempo trabalhado.

Um registro de horas é criado para cada tipo de categoria e tarefa de ordem de serviço. O total de horas registrado em cada registro de horas é registrado na planilha de horas atual no **Registros de horas** lista relacionada.

Procedimento

1. Para registrar o tempo trabalhado em uma tarefa ou atividade:
   - Navegue até uma tarefa de ordem de serviço e selecione **Hora do registro** . Selecionando **Hora do registro** abre um **Tempo trabalhado** formulário com **Tarefa** e. **Usuário** campo já preenchido.
   - Navegar até **Planilhas de horas** > **Meu Tempo Trabalhado** e selecione **Novo** . Abre um **Tempo trabalhado** formulário com **Usuário** campo já preenchido.



2. Se necessário, selecione a tarefa de ordem de serviço em **Tarefa** campo.
3. Se necessário, selecione **Data de trabalho** .
   O padrão deste campo é a data atual.
4. Selecione um **Categoria** para o momento em que está sendo registrado.
5. Selecione um **Tipo de taxa** para o momento em que está sendo registrado.
   Quando vários tipos de taxa estão habilitados para a Gestão de serviços de campo, os agentes podem especificar vários tipos de taxa para o tempo trabalhado em uma tarefa.
6. Preencha **Tempo trabalhado** .
7. Forneça todas as informações adicionais no **Comentários** e selecione **Enviar.**
   . **Tempo trabalhado** o formulário é salvo e adicionado ao **Tempo trabalhado** lista. Se sua entrada for a entrada Trabalhada pela primeira vez para a categoria selecionada, um registro de horas será criado para essa categoria e o registro de tempo trabalhado será adicionado ao cartão. Se existir um registro de horas para a categoria, o registro de tempo trabalhado será adicionado a esse cartão.

Pausar uma tarefa de ordem de serviço

Registre uma pausa de uma tarefa de ordem de serviço no Serviço de campo se você não puder continuar o trabalho por qualquer motivo. Você pode retomar a tarefa de ordem

Tradução automática

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

de serviço quando começar a trabalhar nela novamente. O sistema rastreia e calcula automaticamente o tempo real necessário para concluir a tarefa, mesmo que você tenha trabalhado em intervalos diferentes.

Antes de Iniciar

O administrador do sistema pode optar por habilitar o. *work.management.allow.auto.timecard*para que os registros de horas sejam criados automaticamente quando você começa a trabalhar em uma tarefa. Os dados dos registros de horas são armazenados na tabela [metric_instance] e são controlados por *work.management.allow.auto.metric_cleanup* propriedade do sistema .

Função necessária: wm_agent

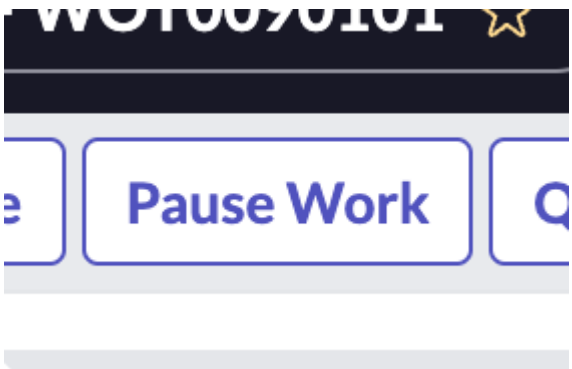
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A tarefa de ordem de serviço deve estar no estado Trabalho em andamento para pausar o temporizador.

Procedimento

1. Navegue até a tarefa de ordem de serviço que você deseja pausar.
2. Clique em **Pausar o trabalho** .

   O botão alterna para **Retomar o trabalho** automaticamente.



3. Clique em **Retomar o trabalho** quando você estiver pronto para trabalhar na atividade novamente.

Resultado

Cada vez que você pausa ou retoma o trabalho na tarefa, uma vez o carimbo é capturado no fluxo de atividades e o tempo real em que você trabalhou na tarefa é calculado automaticamente. Uma entrada para o tempo trabalhado é criada no **Tempo trabalhado** lista relacionada.

Revise o tempo registrado para uma tarefa

Os agentes podem revisar o tempo registrado para tarefas de ordem de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

. **Tempo trabalhado** A lista relacionada no formulário Tarefa de ordem de serviço exibe os registros de tempo trabalhado que foram criados para a tarefa de ordem de serviço. Nesta lista relacionada, os agentes de serviço de campo podem revisar o tempo registrado e também excluir registros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 a tarefa de ordem de serviço desejada.
2. Vá para **Tempo trabalhado** lista relacionada.
   Esta lista exibe os registros de tempo trabalhado que foram criados para esta tarefa de ordem de serviço.
3. Para exibir um registro, clique em **Categoria** .

Modifique ou exclua entradas de tempo trabalhado

Os agentes podem modificar e excluir entradas de tempo trabalhado antes que uma planilha de horas seja aprovada.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Modificar ou excluir entradas atualiza os registros de horas existentes e gera uma planilha de horas atualizada.

Nota:
Não edite registros de horas manualmente. Em vez disso, edite as entradas de tempo trabalhado originais, o que gera registros de horas e planilhas de horas atualizadas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Planilhas de horas** > **Tempo de Registro** > **Meu Tempo Trabalhado**.
2. Selecione a entrada Tempo trabalhado que você deseja modificar ou excluir.
3. Modifique ou exclua a entrada.
   - Para modificar a entrada, faça mudanças nos campos desejados e selecione **Atualização** .
   - Para excluir a entrada, selecione **Excluir** .

Revise e envie uma planilha de horas

Os agentes podem revisar e enviar planilhas de horas aos gerentes para revisão e aprovação.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O total de horas trabalhadas para cada categoria é registrado no registro de horas e na planilha de horas. Na planilha de horas, você pode ver o total de horas por dia e por categoria.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Planilhas de horas** > **Minhas planilhas de horas** > **Planilha de horas atual**.
2. Se desejar, revise os registros de horas associados à planilha de horas no **Registros de horas** lista.
3. Clique em **Enviar planilha de horas** .
   A planilha de horas é enviada ao gerente para aprovação. O estado da planilha de horas muda de **Pendente** . **Enviado** e o formulário se torna 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.

Crie um resumo em PDF assinado para uma ordem de serviço

Solicite que os clientes assinem digitalmente e confirmem uma ordem de serviço encerrada. Um resumo em PDF da ordem de serviço assinada é criado.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que os resumos em PDF estejam habilitados em Gestão de serviços de campo

Função necessária: wm_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando uma ordem de serviço é fechada, você é notificado com um link para a ordem de serviço. Abra a ordem de serviço para solicitar uma assinatura do cliente.

Procedimento

1. Quando você receber uma mensagem sobre a ordem de serviço concluída, clique no link na mensagem para abrir o formulário de ordem de serviço.
   Você também pode encontrar ordens de serviço encerradas navegando até **Serviços de Campo** > **Ordem de serviço** > **Todos as ordens de serviço**.
2. Na barra de título do formulário de ordem de serviço, clique em **Assinar e confirmar** .
3. Na janela Bloco de assinatura, peça ao cliente para inserir seu nome no **Nome** campo .
4. Como o cliente a assinar seu nome no **Assinatura** campo.
5. Clique em **Aceitar** .

Resultado

O resumo do PDF assinado é gerado e anexado ao formulário de ordem de serviço.

Tópicos relacionados

Resumos em PDF assinados para ordens de serviço encerradas

Portal do prestador de serviços

Usar Serviço de campo Portal do prestador de serviços para gerenciar tarefas de ordem de serviço.

Serviço de campo O Portal do prestador de serviços permite que gerentes e agentes de serviço de campo das empresas prestadoras gerenciem e trabalhem nas tarefas de ordem de serviço atribuídas.

Você pode fazer o seu ServiceNow Serviço de campo Instância do Portal do prestador acessível a partir de um URL personalizado ou da marca da empresa. Para obter mais informações sobre como personalizar URLs, consulte Associando URLs personalizados à sua instância .

Se você ativou o plug-in Suporte a critérios do usuário do Portal de serviços e definiu sua propriedade como verdadeira, atribua permissões a diferentes funções para habilitar o acesso ao Portal do prestador de serviço de campo. Para obter mais informações, consulte Aplique critérios do usuário a uma página, widget ou instância de widget

Tópicos relacionados

Prestador de serviços painel

Configurar capacidades do prestador

Tradução automática

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

Faça login no Serviço de campo Portal do prestador de serviços pela primeira vez

Selecione o link no e-mail que você recebeu depois de ser integrado para mudar sua senha para que você possa fazer login pela primeira vez.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegue até sua caixa de entrada de e-mail.
2. Na mensagem de e-mail de integração, selecione **Redefinir uma senha** link relacionado.
   . **Redefinição de senha** é exibida a caixa de diálogo.
3. Insira sua nova senha no **Nova senha** campo.
4. Insira novamente sua nova senha no **Digite a senha novamente** campo.
5. Selecione **Redefinir senha** .
   . **Portal do prestador de serviço de campo** a página de login é exibida.
6. Insira seu ID de usuário no **Nome de usuário** campo.
7. Insira sua nova senha no **Senha** campo.
8. Selecione **Login** .

Integrar agentes no Serviço de campo Portal do prestador de serviços

Integrar um Serviço de campo para que a empresa contratada possa atribuir tarefas de ordem de serviço terceirizadas a serem executadas no local do cliente por esse agente.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_ext_manager

Procedimento

1. Em um navegador da Web, insira este texto na barra de endereço: `instance.service-now/fsmcp` onde *`instância`* É a primeira parte de uma URL de instância.
2. Clique **Solicitações** > **Integrar Agente** no menu do cabeçalho.
3. No formulário, preencha os campos.

Integrar formulário do agente

Campo	Descrição
Nome	Nome do agente.
Sobrenome	Sobrenome do agente.
ID do usuário	Identificador exclusivo preenchido automaticamente para este usuário. O ID do usuário segue o formato `sobrenome.sobrenome` .
Grupo de Atribuição	Nome do grupo ao qual o agente pertence. Por exemplo, externo.
E-mail	Endereço de e-mail do agente.
Empresa	Nome do empregador.
Telefone celular	Número de celular 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.

Campo	Descrição
Telefone comercial	Número de telefone do agente.
Gerente adicional	Opção para atribuir função de gerente adicional ao agente para lidar com atividades de gestão na ausência de gerente externo primário.
Geolocalização rastreada	Opção para habilitar o rastreamento do local em tempo real do agente.

4. Clique em **Enviar**.

Resultado
Um agente externo da empresa contratada é integrado e o gerente interno recebe uma solicitação de aprovação para o agente.

O que Fazer Depois
O gerente interno recebe uma solicitação para aprovar a integração de um agente. Para obter mais informações, consulte Aprovar ou rejeitar solicitações de agentes de integração.

Aprovar ou rejeitar solicitações de agentes de integração

Revise as solicitações de agentes externos atribuídas a você para aprovação e determine se elas devem ser aceitas ou rejeitadas.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_contractor_manager_int, wm_admin e admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Sempre que um gerente da empresa contratada integra um agente de serviço de campo, a solicitação vai para o gerente interno da organização para o processo de aprovação.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Minhas aprovações**.
2. Clique em um item solicitado no **Aprovações** lista para a qual você deseja aprovar o agente.
3. Clique em **Integrar um novo agente do prestador de serviço** link no **Item solicitado de aprovação** formulário de solicitação para revisar os detalhes do agente .
4. Processe a solicitação.
   - Para aprovar o agente, clique em **Aprovar** .

     O agente recém-integrado é aprovado pela empresa matriz. Gerentes externos podem atribuir as tarefas de ordem de serviço ao agente.
   - Para rejeitar o agente, clique em **Rejeitar** .

     O agente recém-integrado é rejeitado pela empresa primária. Gerentes externos não podem atribuir as tarefas de ordem de serviço ao agente.

Exiba um perfil de agente no Serviço de campo Portal do prestador de serviços

Como gerente de uma empresa contratada, você pode exibir as informações de perfil de todos os agentes em suas equipes.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_ext_agent e wm_ext_manager

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os agentes podem exibir e editar somente suas próprias informações de perfil.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Portal do prestador de serviço de campo** > **Página inicial**.
2. Clique em **Agentes** .
3. Em **Equipes externas da organização de serviço** , clique no perfil de agente que você deseja revisar.
4. Revise as informações do perfil do agente.

Atribua atribuições de gerente adicionais a um agente

Como gerente de uma empresa contratada, você pode atribuir função de gerente adicional aos agentes em suas equipes.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_ext_manager

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Portal do prestador de serviço de campo** > **Página inicial**.
2. Clique em **Agentes** .
3. Em **Equipes externas da organização de serviço** , clique no perfil de agente ao qual você deseja atribuir a função de gerente.
4. Clique em **Atribuições de gerente adicionais** .
5. Selecione todos os grupos na lista que você deseja atribuir ao agente como gerente.
6. Clique em **Salvar**.
7. Clique em **Salvar**.

Desligar agentes no Serviço de campo Portal do prestador de serviços

Desligar os agentes da empresa contratada para encerrar seus serviços.

Antes de Iniciar
Antes de desligar um agente, certifique-se de que os agentes não tenham itens pendentes com o seguinte status:

- Tarefas no **Trabalho em andamento** estado.
- Ordens de transferência no **Em trânsito** estado
- Peças no **Em estoque** estado ou **Transferência pendente** subestado em seu depósito pessoal.

Função necessária: wm_ext_manager

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Portal do prestador de serviço de campo** > **Agentes**.
2. Em **Equipes externas da organização de serviço** , selecione o agente que você deseja desligar.
3. Clique em **Desligar 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.

Resultado
O agente foi desligado com sucesso.

Depois de receber a solicitação de desligamento:

- Tarefas atribuídas e aceitas da lista de trabalho do agente são reatribuídas ao gerente que iniciou a solicitação de desligamento.
- O agente de desligamento não pode receber novas tarefas
- Novos pedidos de transferência não podem ser criados no depósito pessoal do agente
- O agente não pode fazer login no Serviço de campo Portal do prestador de serviços.
- As notificações por e-mail ou SMS não são mais enviadas para o agente.
- O agente é removido automaticamente da função e responsabilidades de gerente adicionais.

Tarefas de ordem de serviço no Serviço de campo Portal do prestador de serviços

As organizações terceirizam suas tarefas de ordem de serviço para as empresas prestadoras no Serviço de campo para executar os trabalhos necessários em um local do cliente. Gerentes e agentes de empresas prestadoras usam o. Serviço de campo Portal do prestador de serviços para exibir e gerenciar as tarefas de ordem de serviço atribuídas a eles.

Gerentes e agentes podem executar as seguintes atividades:

- Os gerentes podem exibir as tarefas de ordem de serviço atribuídas a eles e optar por aceitar ou rejeitar a tarefa atribuída. Se o gerente rejeitar a tarefa, o estado da tarefa mudará para Envio pendente ou Atribuição pendente.

  Enquanto isso, o próximo grupo apropriado é identificado e atribui esta tarefa ao gerente desse grupo. Se o sistema não puder identificar outro grupo qualificado, a tarefa permanecerá no estado Expedição pendente para que o expedidor possa atribuir manualmente a tarefa.

- Os gerentes podem reatribuir tarefas de ordem de serviço para seus agentes.
- Os agentes podem exibir as tarefas de ordem de serviço atribuídas a eles e optar por aceitá-las ou rejeitá-las. Se um agente rejeitar a tarefa, ela retornará para o gerente do agente. O gerente pode reatribuir a tarefa a outro agente apropriado do mesmo grupo, aceitar a solicitação e trabalhar na tarefa ou manter a tarefa no estado de atribuição pendente.
- Gerentes e agentes recebem notificações por e-mail para cada atribuição de tarefa de ordem de serviço que incluem um link a ser usado para abrir e exibir os detalhes da tarefa de ordem de serviço.

Atribuir tarefas de ordem de serviço terceirizada

Os gerentes de empresas contratadas podem atribuir tarefas de ordem de serviço terceirizadas a serem executadas no local do cliente para seus agentes ou para eles mesmos.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_ext_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Tarefas de ordem de serviço terceirizada são sempre atribuídas automaticamente aos gerentes das empresas contratadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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** > **Portal do prestador de serviço de campo** > **Página inicial**.
2. Clique **Minhas listas** > **Minhas tarefas** > **Todas as tarefas**.
3. Clique em uma tarefa de ordem de serviço na lista.
4. No formulário Tarefa de ordem de serviço, atribua a tarefa de ordem de serviço.
   - Para trabalhar na tarefa por conta própria, clique em **Aceitar** .
   - Para atribuir a tarefa a um agente, selecione um em **Atribuído a.** lista.
   - Para cancelar a tarefa, clique em **Rejeitar** .

     Se você rejeitar o trabalho na tarefa, seu estado mudará para expedição pendente ou atribuição pendente para que ela possa ser reatribuída a outro grupo qualificado.
5. Clique em **Salvar**.

Resultado

Se você atribuiu a tarefa a um agente, o agente receberá uma notificação por e-mail sobre a atribuição.

Aceitar ou rejeitar tarefas de ordem de serviço externas atribuídas

Como gerente ou agente de serviço de campo de uma empresa contratada, você pode aceitar tarefas atribuídas a você por meio do Serviço de campo Portal do prestador de serviços.

Antes de Iniciar

A tarefa deve estar em **Atribuído** estado para que você possa aceitar a tarefa.

Função necessária: wm_ext_agent e wm_ext_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal do prestador de serviço de campo** > **Página inicial**.
2. Clique **Minhas listas** > **Minhas tarefas** > **Todas as tarefas**.
3. Abra uma tarefa de ordem de serviço na lista.
4. Processe a tarefa de ordem de serviço.
   - Para aceitar trabalhar na tarefa, clique em **Aceitar** .
   - Para rejeitar a tarefa, clique em **Rejeitar** .

     Se um agente rejeitar a tarefa, ele será atribuído de volta ao gerente do agente para executar outras ações, como reatribuir a tarefa a outro agente ou o gerente aceitar trabalhar na tarefa.

O que Fazer Depois

Depois de aceitar a tarefa, você pode começar a trabalhar nela. Para obter mais informações sobre como executar tarefas, consulte Executar e rastrear tarefas de ordem de serviço externa.

Executar e rastrear tarefas de ordem de serviço externa

Execute e rastreie o tempo necessário para tarefas de ordem de serviço que você aceitou.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal do prestador de serviço de campo** > **Página inicial**.
2. Clique em **Iniciar Viagem** quando você começa sua viagem para trabalhar na tarefa.

   Isso será obrigatório se **Início da viagem programada** o campo está concluído.

   - Quando o agente clica **Iniciar Viagem** , O cliente recebe um e-mail de notificação e um SMS de que um agente está chegando.
   - Um subestado **Na rota** é definido automaticamente para determinar que você iniciou a viagem para a tarefa de ordem de serviço.
   - . **Check-in** a opção aparece quando Check-in de chegada no local para agentes a propriedade está habilitada. Para obter mais informações, consulte Configurações de domínio global.
3. Abra o registro da tarefa e siga um destes procedimentos para marcar sua chegada ou check-in no local de trabalho.
   - Para executar atividades relacionadas a tarefas antes de iniciar o trabalho, clique em **Check-in**

     Nota:
     Nesta fase, uma notificação é enviada ao cliente, informando que o agente chegou ao local e está pronto para iniciar o trabalho. Para obter mais informações, consulte Notificações do cliente para tarefas de ordem de serviço. O subestado **Chegada no local** é definido automaticamente, indicando que você chegou ao destino de viagem para a tarefa de ordem de serviço.

   - Para ignorar a opção de check-in e iniciar o trabalho diretamente, clique em **Iniciar o trabalho** .
   - . **Início real do trabalho** o campo é atualizado automaticamente com a hora atual do sistema, marcando o início da tarefa.
   - O estado da tarefa de ordem de serviço muda para **Trabalho em andamento** refletir que a tarefa está sendo trabalhada ativamente.
   - . **Duração real da viagem** o campo é calculado automaticamente pelo sistema. Mede a diferença de tempo entre **Início real da viagem** e. **Chegada real no local** carimbos de data/hora, a menos que definidos manualmente.
   - Se as propriedades do sistema work.management.allow.auto.timecard e. work.management.allow.travel.task.registro de horas estão habilitados, os registros de horas são criados automaticamente. Esses registros de horas capturam a duração do seu trabalho na tarefa, incluindo o tempo de viagem da tarefa.
   - O registro de horas gerado para a duração da viagem da tarefa é armazenado em **Tempo trabalhado** lista relacionada. Fornece um registro do tempo gasto viajando até o local da tarefa.
4. Se você fizer uma pausa na atividade da tarefa, pause e retome o trabalho na tarefa.
   - Ao fazer uma pausa na atividade da tarefa, clique em **Pausar o trabalho** . O botão alterna para **Retomar o trabalho** .
   - Quando você estiver pronto para trabalhar na atividade novamente, clique em **Retomar o 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.

Cada vez que você pausa ou retoma o trabalho na tarefa, o carimbo de data/hora é capturado no fluxo de atividades e o tempo real em que você trabalhou na tarefa é calculado automaticamente. Uma entrada para o tempo trabalhado é criada no **Tempo trabalhado** lista relacionada.

5. Quando o trabalho estiver concluído, abra o registro da tarefa e adicione uma anotação de trabalho descrevendo o que você fez para concluir a tarefa.
6. Clique em **Encerramento concluído** .
7. Se você quiser fechar a tarefa quando o trabalho estiver pendente, abra o registro da tarefa e clique em **Encerramento incompleto** .
   Para obter mais informações sobre como fechar tarefas de ordem de serviço incompletas, consulte Feche uma tarefa de ordem de serviço externa como incompleta.

Resultado

A quantidade cumulativa de tempo trabalhado na tarefa é capturada em **Duração real do trabalho** campo. Este total inclui o tempo que você começou a trabalhar na tarefa até encerrar o trabalho na tarefa, excluindo qualquer tempo pausado no trabalho.

Exibir artigos de conhecimento anexados

Exiba artigos de conhecimento relevantes para referência que estão anexados às tarefas de ordem de serviço no Serviço de campo Portal do prestador de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_ext_agent e wm_ext_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A página de exibição do artigo de conhecimento no Serviço de campo O Portal do prestador de serviços fornece vários detalhes sobre um artigo exibido, como número do artigo, descrição resumida, conteúdo do artigo, autoria por, número de exibições, e assim por diante.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal do prestador de serviço de campo** > **Página inicial**.
2. Clique **Minhas listas** > **Minhas tarefas** > **Todas as tarefas**.
3. Abra uma tarefa de ordem de serviço na lista.
4. Clique na lista relacionada Artigos anexados em **Tarefa de ordem de serviço** formulário.
5. Em **Conhecimento** , abra um link para o artigo de conhecimento que você deseja exibir.
   Você pode fornecer feedback sobre um artigo de conhecimento classificando o artigo, marcando-o como útil ou não útil, fornecendo classificação inicial e publicando comentários para o artigo.

Resultado

A versão selecionada do artigo é aberta em uma página Detalhes de conhecimento exibida em outra guia no Serviço de campo Portal do prestador de serviços. O nome da guia inclui o número do artigo de conhecimento e seu número de versão.

Feche uma tarefa de ordem de serviço externa como incompleta

Feche uma tarefa de ordem de serviço como incompleta se houver trabalho pendente na tarefa.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_ext_agent e wm_ext_manager

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal do prestador de serviço de campo** > **Página inicial**.
2. Abra uma tarefa de ordem de serviço que já está em andamento.
3. Clique em **Encerrar incompleta**.
4. Feche ou crie uma tarefa de acompanhamento.
5. Em **Motivo do fechamento incompleto** insira um motivo para não concluir a tarefa.
   Essas informações são copiadas para o campo Anotações de trabalho no formulário de tarefa de ordem de serviço.
6. Clique em **OK**.
   O status de todas as peças não utilizadas muda automaticamente para **Em estoque** .

O estado da ordem de serviço primária muda com base nas seguintes condições:

Se	O estado da ordem de serviço muda para
Todas as tarefas de ordem de serviço estão no **Encerrado-Concluído** ou **Cancelado** e pelo menos uma tarefa de ordem de serviço está em **Encerrado-incompleto** estado.	**Encerrado - Incompleto**
Apenas uma tarefa de ordem de serviço está associada a uma ordem de serviço e essa tarefa gera uma tarefa de acompanhamento, que está em **Rascunho** estado.	**Aguardando qualificação**
Mais de uma tarefa de ordem de serviço está associada a uma ordem de serviço e uma ou mais dessas tarefas geram uma tarefa de acompanhamento, que está em **Rascunho** estado.	**Trabalho em andamento**
Todas as tarefas de acompanhamento geradas a partir de qualquer uma das tarefas de ordem de serviço estão em **Encerrado concluído** estado. **Nota:** A tarefa que gerou a tarefa de acompanhamento estará em **Encerrado incompleto** estado.	**Encerrado concluído**

Nota:
Além disso,

Fechar a tarefa de ordem de serviço secundária também fecha a ordem de serviço primária.

Esta regra de negócio é configurada na tabela primária (sm_task) e é executada quando o estado de um registro (sm_task) muda. Há lógica codificada para acumular a mudança de estado para seu primário.

Se esse comportamento não for desejado para ordens de serviço, você poderá implementar a seguinte condição nesta regra de negócio para garantir que ela não seja executada para registros (wm_task/wm_order).

Condição: Current.sys_class_name !: 'wm_task' && current.sys_class_name !: 'wm_order'.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
A tarefa é encerrada com sucesso e a tarefa de acompanhamento será criada se você tiver selecionado **Sim** Em Criar uma tarefa de acompanhamento? lista.

Registrar o uso de ativos no Portal do prestador de serviços

A equipe das empresas prestadoras pode rastrear as peças consumíveis e não consumíveis que são usadas ou alteradas durante a execução de tarefas de ordem de serviço no Serviço de campo Portal do prestador de serviços.

Registre os ativos usados durante uma tarefa de trabalho no Portal do prestador de serviços

Registre a remoção de um ativo de um local de tarefa no Portal do prestador de serviços

Registre os ativos usados durante uma tarefa de trabalho no Portal do prestador de serviços

Registre todos os ativos usados durante a execução de uma tarefa.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_ext_agent e wm_ext_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal do prestador de serviço de campo** > **Minhas listas** > **Minhas tarefas**.
2. Abra uma tarefa de ordem de serviço.
3. Clique em **Novo** Na lista relacionada Usos do ativo.
4. Registre o ativo usado.
   a. No formulário Uso de ativo, selecione **Usado** em **Status** lista.
   b. Selecione o ativo na lista Ativo.
5. Clique em **Salvar**.

Resultado
O ativo usado foi registrado com sucesso no depósito pessoal do agente.

Registre a remoção de um ativo de um local de tarefa no Portal do prestador de serviços

Rastreie o status de um ativo que você removeu em uma ordem de serviço. Você pode rastrear o status enquanto executa a tarefa no local da tarefa.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_ext_agent e wm_ext_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal do prestador de serviço de campo** > **Minhas listas** > **Minhas tarefas**.
2. Abra uma tarefa de ordem de serviço.
3. Clique em **Novo** Na lista relacionada Usos do ativo
   a. Selecione **Removido** em **Status** lista.
   b. Selecione o ativo que você removeu do **Ativo** lista.
4. Clique em **Salvar**.

Resultado
O ativo removido é registrado com sucesso na lista de depósito pessoal 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.

Exiba ANS de tarefa no Portal do prestador de serviços

Exiba a linha do tempo do ANS da ordem de serviço no Serviço de campo Portal do prestador de serviços para garantir que você conclua sua tarefa dentro do período de ANS.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_ext_agent e wm_ext_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Não é possível criar e editar SLAs ou excluí-los de tarefas de ordem de serviço usando Serviço de campo Portal do prestador de serviços. Para obter mais informações, consulte Gerencie um ANS de ordem de serviço .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal do prestador de serviço de campo** > **Página inicial**
2. Clique **Minhas listas** > **Minhas tarefas** > **Todas as tarefas**.
3. Abra uma tarefa de ordem de serviço na lista.
4. Clique na lista relacionada ANS de tarefa no formulário Tarefa de ordem de serviço.
5. Na lista ANS de tarefa, abra uma Definição de ANS e revise os detalhes.
   Os detalhes do relatório de ANS incluem o andamento do ANS da tarefa durante a vida útil da tarefa.

Exibir tarefas semelhantes relacionadas a uma ordem de serviço

Exiba detalhes da tarefa de ordem de serviço irmã relacionada à mesma ordem de serviço em Serviço de campo Portal do prestador de serviços.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_ext_agent e wm_ext_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal do prestador de serviço de campo** > **Página inicial**.
2. Selecionar **Minhas listas** > **Minhas tarefas** > **Todas as tarefas**.
3. Abra uma tarefa de ordem de serviço na lista.
4. Clique na lista relacionada Tarefas irmãs em **Tarefa de ordem de serviço** formulário.
5. Em **Tarefa de ordem de serviço** abra uma tarefa de ordem de serviço irmã e revise os detalhes da tarefa.
   A tarefa de ordem de serviço irmã fornece detalhes, como número da tarefa de ordem de serviço primária, ativo necessário, local e assim por diante.

Registre despesas incidentais no Portal do prestador de serviços

Os agentes de empresas prestadoras podem usar Serviço de campo Portal do prestador de serviços para rastrear despesas incidentais que surgem durante a execução de uma tarefa de ordem de serviço.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_ext_agent e wm_ext_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Gestão de serviços Despesas incidentes ou incidentais são distintas de outras despesas relacionadas a ordens de serviço, como requisitos de peça. Os incidentes representam despesas que surgem durante a execução de uma tarefa ou que estão relacionadas à tarefa. Gestão de serviços de campo fornece tipos de incidentes para rastrear os custos 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.

aluguel de carros e milhas percorridas. Sua organização pode criar tipos personalizados adicionais.

Você pode criar despesas incidentais para uma tarefa de ordem de serviço a qualquer momento durante o ciclo de vida da tarefa. Quando um registro de incidente é criado, o sistema gera uma linha de despesa se as seguintes condições forem atendidas:

- O estado é Incorrido
- O tipo não é Nenhum
- O custo é maior que zero

A linha de despesa será excluída se qualquer uma dessas condições mudar.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal do prestador de serviço de campo** > **Minhas listas** > **Minhas tarefas**.
2. Abra uma tarefa de ordem de serviço na lista Tarefas de ordem de serviço.
3. Na lista relacionada Incidentes da Gestão de serviços, clique em **Novo** .
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de incidentes da Gestão de serviços

Campo	Descrição
Tarefa de ordem de serviço	[Somente leitura] Número da tarefa de ordem de serviço para a qual você está criando uma despesa incidental.
Tipo	O tipo de despesa incidental, como quilometragem, aluguel de carro ou custo do fornecedor.
Custo	Custo total da despesa incidental.
Descrição	Informações úteis sobre a despesa incidental.
Estado	Status da despesa, como Pendente ou Incorrido.

5. Clique em **Salvar**.

Preencha questionários para uma tarefa de ordem de serviço no Portal do prestador de serviços

Como gerente ou agente de serviço de campo de uma empresa contratada, você pode acessar e preencher questionários das tarefas de ordem de serviço atribuídas a você por meio de Serviço de campo Portal do prestador de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_ext_agent e wm_ext_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode preencher questionários para as tarefas de ordem de serviço atribuídas a você em qualquer fase da tarefa. Um ou mais questionários podem estar disponíveis de uma tarefa de ordem de serviço.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal do prestador de serviço de campo** > **Página inicial**.
2. Abra uma tarefa de ordem de serviço.
3. Clique em **Questionário** para exibir um ou mais questionários disponíveis para a tarefa.
4. Na lista Questionários, selecione um questionário que você deseja concluir.
5. Clique em **Começar** para responder às perguntas.
6. Clique em **Enviar** depois de responder a todas as perguntas obrigatórias no questionário.

Assine a ordem de serviço encerrada no Portal do prestador de serviços

Os clientes podem assinar digitalmente e confirmar ordens de serviço encerradas com **Encerrado concluído** ou **Encerrado incompleto** estado.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_ext_agent e wm_ext_manager

Você deve habilitar **Captura de assinatura** , **Resumo do pedido em PDF** e **Use o Modelo de documento para gerar o Resumo do PDF** opções de configuração.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando uma ordem de serviço é fechada, você é notificado com um link para a ordem de serviço. Abra a ordem de serviço para solicitar uma assinatura do cliente.

Nota:
A ordem de serviço fecha somente quando todas as tarefas de ordem de serviço relacionadas são encerradas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal do prestador de serviço de campo** > **Página inicial**.
2. Clique **Minhas listas** > **Minhas tarefas** > **Todas as tarefas**.
3. Abra uma tarefa de ordem de serviço na lista que está no estado Encerrado concluído ou Encerrado incompleto.
4. Clique na lista relacionada Detalhes da ordem de serviço em **Tarefa de ordem de serviço** formulário.
5. Clique em **Visualizar e assinar** botão.
   . **Visualizar e assinar** a opção estará disponível somente se você tiver habilitado o. **Use o Modelo de documento para gerar o Resumo do PDF** configuração. Caso contrário, o **Assine e confirme** a opção está disponível, o que permite capturar a assinatura do cliente sem mostrar detalhes da ordem de serviço.
6. No formulário de ordem de serviço, revise os detalhes.
7. Assine a ordem de serviço encerrada.
   - Para inserir seu nome, clique em **Assinatura de tipo** .
   - Para assinar seu nome, clique em **Desenhar assinatura** .
8. Clique em **Aceitar e confirmar** .

Resultado

O resumo do PDF assinado é gerado e anexado ao formulário de ordem de serviço.

Tradução automática

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

Solicitando e recebendo peças necessárias

Obtenha as peças necessárias para concluir as tarefas de ordem de serviço atribuídas.

O processo para obter as peças necessárias para concluir tarefas de ordem de serviço é o seguinte:

- **Crie uma solicitação de requisito de peça** : Depois que uma tarefa de ordem de serviço é atribuída, crie uma solicitação para obter as peças necessárias para a tarefa.
- **Transfira peças para o seu inventário de locais disponíveis** : Uma ordem de transferência é criada automaticamente quando você cria um requisito de peça. Cada ordem de transferência consiste em uma linha de ordem de transferência gerada automaticamente e uma tarefa de linha de ordem de transferência. A tarefa de linha de ordem de transferência ajuda a mover uma linha de ordem de transferência de uma fase para outra, como execução, envio, entrega e recebimento. O sistema cria automaticamente várias tarefas de linha de ordem de transferência uma após a outra quando você fecha a primeira tarefa de atender a um requisito de ativo.
- **Acesse peças que estão disponíveis em seu depósito** : Ativos ou peças são mantidos em depósitos até que sejam necessários. Depósitos são categorizados com base no depósito pessoal do usuário e no tipo de grupo de atribuição. Gerentes e agentes das empresas prestadoras são atribuídos a depósitos pessoais e depósitos de grupo e podem verificar a disponibilidade dos ativos necessários.
- **Pegue as peças** : Pegue as peças do depósito e registre-as como entregues.

Crie e forneça uma solicitação de requisito de peça no Serviço de campo Portal do prestador de serviços

Crie uma solicitação de requisito de peça para uma tarefa de ordem de serviço atribuída a você.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_ext_agent e wm_ext_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Criar uma solicitação de requisito de peça cria automaticamente um número de requisito de peça e um número de ordem de transferência para que você possa exibir os detalhes da peça necessários e fornecer a peça.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal do prestador de serviço de campo** > **Página inicial** > **Solicitações** > **Criar e Provisionar Peças**.
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário Criar e fornecer peças

Campo	Descrição
Número de Tarefa	Número atribuído à tarefa de ordem de serviço. Selecione uma tarefa que não esteja no estado Encerrado ou Cancelado.
Modelo	O modelo de peça necessário para concluir a tarefa de ordem de serviço.
Necessário por data	Data em que todas as peças devem ser entregues. A data é preenchida automaticamente com base na hora de início esperada da viagem fornecida na 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
	de ordem de serviço. Se necessário, altere a data manualmente.
Quantidade necessária	Quantidade total necessária para concluir a tarefa de ordem de serviço. Este campo se torna somente leitura quando um item de hardware é selecionado no campo Modelo.
Do Depósito	Local do depósito do qual o item será enviado.
Para o Depósito	Local do depósito para onde o item será enviado.
Ativo	Ativo solicitado pela linha da ordem de transferência, por exemplo, uma impressora específica.

3. Clique em **Enviar**.

Resultado

. **Requisitos de peça** e. **Ordens de transferência** a lista relacionada é atualizada automaticamente com as informações de requisitos de peça no formulário de tarefa de ordem de serviço.

Transferir pedidos de peças por meio do Serviço de campo Portal do prestador de serviços

Use um pedido de transferência para mover as peças necessárias entre os depósitos da empresa ou para um local onde um agente solicitante possa receber as peças.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_ext_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode processar somente pedidos de transferência que contenham peças provenientes de um depósito gerenciado por você.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal do prestador de serviço de campo** > **Minhas listas** > **Pedidos de transferência**.
2. Selecione uma ordem de transferência para transferir o ativo.
3. Em **Linha do pedido de transferência** lista relacionada, selecione uma linha de ordem de transferência.
4. Em **Tarefas de linha do pedido de transferência** lista relacionada, selecione uma tarefa de linha de ordem de transferência que esteja pronta para execução.
   As tarefas qualificadas têm o texto de descrição resumida "Pronto para execução" e o estado Aberto.
5. Clique em **Fechar tarefa** para concluir a execução e iniciar o processo de transferência de ativos.
   A tarefa de linha da ordem de transferência que estava pronta para execução passa para o estado Encerrado concluído.

   O sistema cria automaticamente duas novas tarefas de linha de ordem de transferência:
   - O texto de descrição resumida da tarefa de linha da ordem de transferência para preparar para envio é "Preparar para envio" e o estado é Aberto.
   - O texto de descrição resumida da tarefa de linha de ordem de transferência para entrega é "Receber" e o estado é Aberto.
6. Entregar ou preparar para o envio.

Tradução automática

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

Rastreie coletas de peças no Serviço de campo Portal do prestador de serviços

Você pode ver quais peças estão prontas para serem coletadas exibindo uma lista consolidada de ativos agrupados por depósito e aguardando para serem retirados. Depois de retirar a peça, você pode fechar a tarefa de linha da ordem de transferência.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_ext_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os agentes podem retirar fisicamente os ativos e registrá-los como entregues. A lista contém linhas de ordem de transferência na fase Recebida ou Em trânsito com uma tarefa de ordem de serviço que atende aos seguintes critérios:

- Atribuído ao agente
- No estado Aceito ou Trabalho em andamento

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal do prestador de serviço de campo** > **Minhas listas** > **Retirar Peças**.
2. Em **Linha do pedido de transferência** , selecione uma linha de ordem de transferência.
3. Em **Tarefas de linha do pedido de transferência** , selecione uma tarefa de linha de ordem de transferência que tenha o texto de descrição resumida "Receber" e o estado Aberto.
4. Depois de pegar fisicamente os itens, clique em **Fechar tarefa** .
   . **Tarefas de linha do pedido de transferência** a lista exibe uma tarefa de linha de ordem de transferência recém-criada que está pronta para ser entregue.
5. Revise a tarefa de linha da ordem de transferência que tem o texto de descrição resumida "Entregar" e o estado Aberto.
6. Clique em **Fechar tarefa** .

Resultado
A peça foi entregue com sucesso ao agente.

Acesse as informações do depósito no Serviço de campo Portal do prestador de serviços

Como gerente ou agente de empresas prestadoras, você pode acessar e exibir a disponibilidade de ativos em seus depósitos usando Serviço de campo Portal do prestador de serviços.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_ext_agent e wm_ext_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os agentes podem acessar somente informações de seus depósitos pessoais e depósitos de grupo aos quais estão atribuídos. Os gerentes podem acessar seus depósitos pessoais, depósitos de grupo e depósitos pessoais dos agentes.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal do prestador de serviço de campo** > **Minhas listas** > **Depósitos**.
2. Em **Depósitos** , selecione um depósito que você deseja revisar.
3. Verifique o status dos ativos no depósito.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 verificar o status dos itens de hardware disponíveis no depósito, como modelo, quantidade, estado e subestado, clique na lista relacionada Hardware.
- Para verificar o status dos itens consumíveis disponíveis no depósito, como quantidade, estado e subestado, clique na lista relacionada Consumível.

Concluindo o trabalho no Agente da ServiceNow aplicativo para celular

Agentes de serviço de campo e gerentes usam o. Agente da ServiceNow aplicativo para celular para gerenciar suas tarefas de serviço de campo de qualquer lugar.

Visão geral do

Concluindo ordem de serviço em Agente da ServiceNow pode incluir uma ou mais das seguintes atividades.

- Planilhas de horas em Agente da ServiceNow

  Crie e envie planilhas de horas, registre horas e muito mais a partir do seu dispositivo móvel.

- Eventos pessoais em Agente da ServiceNow

  Crie um evento pessoal, como uma consulta médica, no seu dispositivo móvel para que você não tenha uma tarefa agendada durante a consulta.

- Crie uma tarefa em Agente da ServiceNow

  Os agentes de serviço de campo podem criar tarefas de ordem de serviço a partir do dispositivo móvel caso haja algum trabalho que tenha sido perdido quando a ordem de serviço foi criada.

- Priorizar em Agente da ServiceNow

  Os agentes de serviço de campo podem planejar sua programação para o dia, exibir detalhes da tarefa e muito mais.

- Rastreando sua localização em Agente da ServiceNow

  Use o rastreamento de localização para que o cliente saiba quando você chegará. Isso também ajuda os expedidores a ver rapidamente se o seu tempo de viagem o deixou atrasado.

- Inventário em Agente da ServiceNow

  Os agentes de serviço de campo podem localizar, solicitar e transferir peças de outros agentes ou depósitos para as tarefas de ordem de serviço atuais e futuras.

- Equipamento em Agente da ServiceNow

Tradução automática

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

Check-in, check-out ou relatar equipamentos quebrados usando o aplicativo Mobile Agent.

- Field Service Contractor for mobile

  Gerentes e agentes de empresas prestadoras podem usar o aplicativo Prestador de serviço de campo para celular para exibir e gerenciar as tarefas de ordem de serviço atribuídas a eles.

- Equipe em Agente da ServiceNow

  Adicione equipamentos às equipes, gerencie a associação da equipe e muito mais no aplicativo Mobile Agent.

- Notificações por push ativadas Agente da ServiceNow

  Os agentes de serviço de campo, gerentes e expedidores podem usar notificações por push para se manter informado sobre quaisquer atualizações relacionadas a tarefas, grupos ou agentes individuais.

- Bate-papo em Agente da ServiceNow

  Conecte-se com seus clientes ou colegas usando o aplicativo Mobile Agent para obter mais informações quando você estiver em um local de tarefa.

- Mapas do local de trabalho em Agente da ServiceNow

  Exiba um mapa do local de trabalho ou obtenha instruções passo a passo no aplicativo Mobile Agent.

- Ativos lineares em Agente da ServiceNow

  Gerencie tarefas de ordem de serviço para ativos lineares para garantir processos de manutenção e inspeção eficientes e eficazes.

- Playbooks ativados Agente da ServiceNow

  Os playbooks do aplicativo Mobile Agent fornecem uma experiência orientada para concluir tarefas de ordem de serviço em um dispositivo móvel.

- Conferência virtual em Agente da ServiceNow

  Programe ou inicie uma reunião do Zoom ou do Microsoft Teams no aplicativo Now Mobile Agent.

- Artigos de conhecimento em Agente da ServiceNow

  PESQUISE informações relevantes em artigos de conhecimento e veja quando os membros da sua equipe estão no local e se estão dentro da programação.

Tradução automática

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

- Trabalhando off-line em Agente da ServiceNow

  Baixe os dados do serviço de campo para o cache da aplicação para que você ainda possa usar as informações em uma tarefa de ordem de serviço quando estiver em um local de tarefa que não tenha uma conexão com a Internet.

- Encerrando tarefas em Mobile Agent

  Feche uma tarefa de ordem de serviço como concluída depois de concluir o trabalho necessário para a tarefa.

Tópicos relacionados

Configure o. Now Mobile Aplicação do agente

Planilhas de horas em Agente da ServiceNow

Você pode acessar e gerenciar suas planilhas de horas em um dispositivo móvel.

Depois de instalar o plug-in planilha de horas para celular (sn_mtimesheet), você pode usar planilhas de horas para criar, exibir, editar, inserir anotações e enviar registros de horas a partir de um dispositivo móvel. Você também pode exibir todas as planilhas de horas ou registros de horas aprovados, rejeitados ou cancelados.

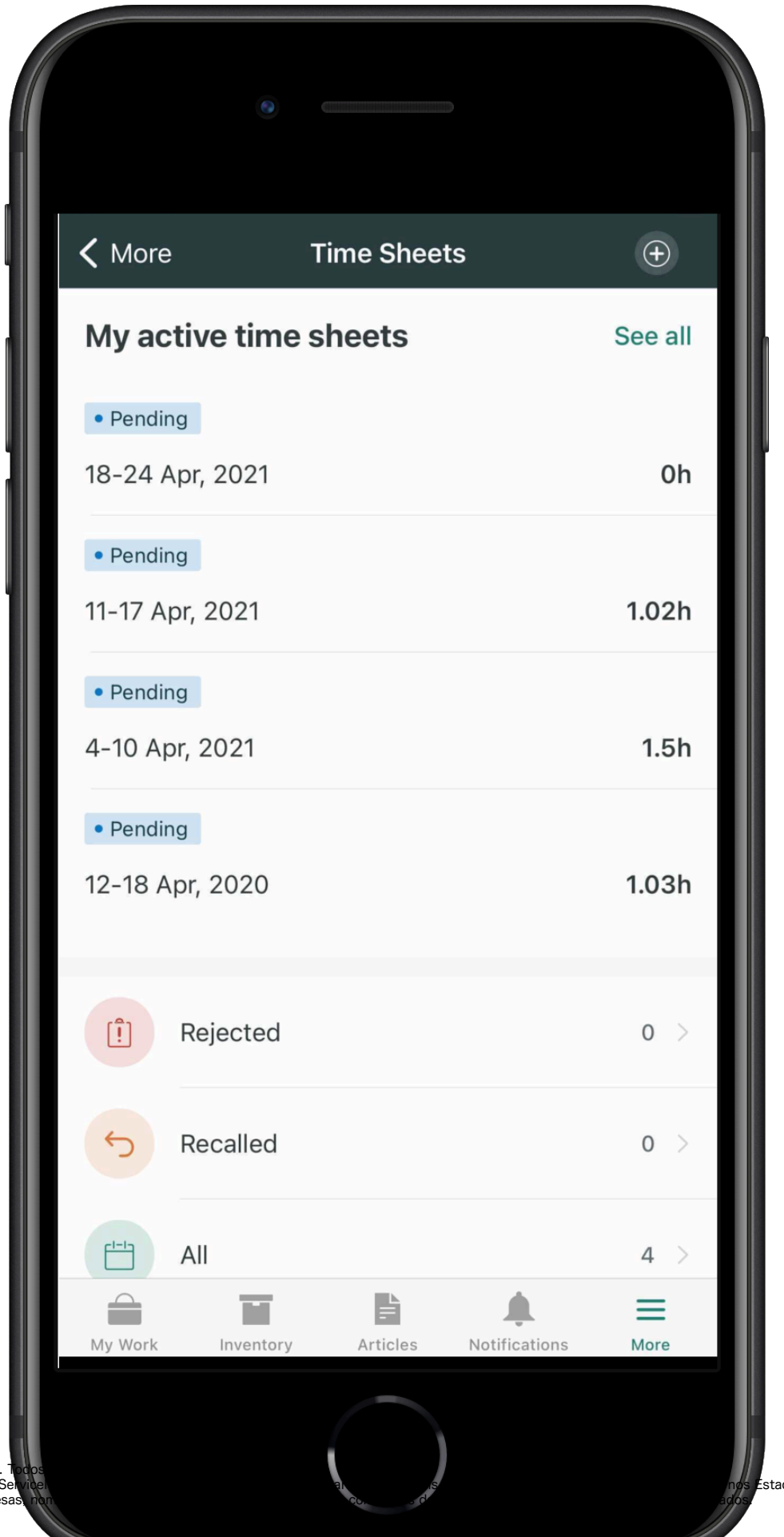
Recursos

As planilhas de horas fornecem os seguintes recursos:

- Crie uma planilha de horas
- Crie um registro de horas
- Registre horas no registro de horas
- Atualize as horas da semana para um registro de horas específico
- Adicione anotações aos seus registros de horas
- Envie uma planilha de horas
- Envie um registro de horas

Tradução automática

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



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos
ServiceNow, o logotipo Servicel
Outros nomes de empresas, nom
mos Estados Unidos e/ou em outros países.

Crie uma planilha de horas

Crie uma planilha de horas para agrupar todos os registros de horas da semana fornecida a partir de Agente da ServiceNow aplicativo para celular.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

Procedimento

1. Abra a aplicação do Agente da ServiceNow.
2. Toque em **Mais** botão no canto inferior direito
3. Toque no ícone de adição localizado no canto superior direito.
4. Em **Selecione um dia para criar uma planilha de horas** selecione a data de início da semana para a qual a planilha de horas está sendo criada.
5. Toque no ícone Encaminhar.

O que Fazer Depois
Adicione registros de horas à planilha de horas.

Adicione um registro de horas para registrar seu tempo de trabalho

Crie registros de horas para registrar seu tempo de trabalho por meio do Agente da ServiceNow aplicativo para celular.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

Procedimento

1. Abra a aplicação do Agente da ServiceNow.
2. Toque em **Planilhas de horas** e abra uma planilha de horas.
3. Toque no menu superior direito para obter mais opções.
4. Adicione registros de horas relacionados ou não a tarefas.
5. Registre o tempo no registro de horas tocando em uma tarefa na planilha de horas e inserindo as horas trabalhadas para os dias aplicáveis.
6. Toque em **Enviar planilha de horas** .

Gerencie registros de horas na planilha de horas

Gerencie seus registros de horas no Agente da ServiceNow aplicativo para celular executando ações como enviar ou excluir um registro de horas ou exibir anotações.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

Procedimento

1. Abra o. Now Mobile Aplicação do agente.
2. Toque em **Planilhas de horas** e abra uma planilha de horas.
3. Em **Semana inteira** toque no menu de ação de um registro de horas.

Tradução automática

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

Eventos pessoais em Agente da ServiceNow

Os agentes de serviço de campo podem exibir eventos e criar e editar eventos pessoais no Mobile Agent.

Crie um evento pessoal no Agente da ServiceNow

Criar eventos pessoais no Agente da ServiceNow aplicativo para celular para bloquear o tempo de folga para uma pausa ou chamada telefônica.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Eventos criados com Agente da ServiceNow mostrar como pessoal na exibição do calendário.

Procedimento

1. Abra o. Agente da ServiceNow aplicativo para celular e toque em **Minha programação** .
2. Selecione o dia para o qual você deseja criar um evento.
3. Toque no ícone de reticências no canto superior direito e toque em **Criar evento** .
4. Insira as seguintes informações.
   - Nome
   - Tipo
   - Hora de início
   - Hora de término
5. Toque em **Enviar**.

Exibir eventos no Agente da ServiceNow

Exibir eventos no Agente da ServiceNow aplicativo para celular para se manter atualizado sobre sua programação e todos os eventos planejados para o dia.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

Procedimento

1. Abra o. Mobile Agent e toque em **Minha programação** .
2. Toque no dia do evento.
3. Toque no evento para exibi-lo.

Edite um evento pessoal no Agente da ServiceNow aplicativo para celular

Edite eventos pessoais que você criou em Agente da ServiceNow se algo relacionado ao evento mudar.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_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. Aberto Agente da ServiceNow e toque em **Minha programação** .
2. Toque no dia do evento.
3. Toque no evento que você deseja editar.
4. Toque em **Editar evento** .
5. Edite as informações do evento.
6. Toque em **Enviar**.

Crie uma tarefa em Agente da ServiceNow

Como agente, crie tarefas de ordem de serviço usando Agente da ServiceNow aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_agent

Para adicionar locais, os agentes devem ter a função sn_fsm_service_loc.wm_service_location_write.

Procedimento

1. Navegue até o formulário Criar novo trabalho.
   - Para criar uma tarefa de ordem de serviço a partir de Tarefas de rascunho, navegue até **Meus trabalhos** > **Tarefas de rascunho** > **Criar novo trabalho**.
   - Para criar uma tarefa de ordem de serviço a partir de um ativo, navegue até o ativo e toque em **Criar novo trabalho** .
   - Para criar uma tarefa de ordem de serviço no menu de estouro de ordem de serviço, navegue até a ordem de serviço e selecione **Menu de estouro** . Selecione **Criar novo trabalho** .
   - Para criar uma tarefa de ordem de serviço irmã, abra a tarefa de ordem de serviço selecionada. Em seguida, navegue até **Relacionado** > **Tarefas similares de ordem de serviço** > **Criar uma nova tarefa semelhante**.
   - Para criar uma tarefa de ordem de serviço a partir de um produto afetado da base de instalação, navegue até a base de instalação do produto afetado e toque em **Criar novo trabalho** .
2. Preencha os campos.

Formulário Tarefa de ordem de serviço

Campo	Descrição
Ordem de serviço	Ordem de serviço à qual esta tarefa está atribuída.
Empresa	Empresa para a qual a ordem de serviço foi aberta.
Ativo	Peças necessárias para executar a tarefa. **Nota:** Se selecionado, os campos Item-base de instalação e Local ficarão ocultos.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Item-base de instalação	O item-base de instalação com o qual o usuário tem problema. **Nota:** Se selecionado, os campos Ativo e Local ficarão ocultos.
Local	Área geográfica onde o trabalho precisa ser feito. O local é crítico para determinar o agente atribuído à tarefa. Se você não quiser usar o local preenchido automaticamente, poderá adicionar um local ad hoc. Para obter mais informações, consulte Definir locais ad-hoc em ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço.
Prioridade	Prioridade desta tarefa.
Descrição Resumida	Breve explicação da tarefa.
Descrição	Descrição técnica exata do trabalho a ser realizado. Forneça o máximo possível de detalhes sobre o problema para evitar comunicação extra com o cliente em fases posteriores do ciclo de vida da ordem de serviço.

3. Toque em **Enviar**.

Priorizar em Agente da ServiceNow

Aceite ou rejeite tarefas, atribua tarefas a si mesmo e planeje sua programação para o dia, exiba detalhes da tarefa, programação e local da tarefa ou feche uma tarefa de ordem de serviço usando seu aplicativo para celular.

Planeje suas tarefas de ordem de serviço

Planeje como executar tarefas atribuídas a você usando o aplicativo para celular. Você pode priorizar acessando SLAs e ligar para os clientes diretamente do app.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent ou wm_dispatcher

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A lista de tarefas exibe as seguintes informações para cada tarefa de ordem de serviço:

- O número da tarefa da ordem de serviço.
- A descrição resumida da tarefa de ordem de serviço.
- Empresa para a qual a tarefa de ordem de serviço está sendo executada.
- Os detalhes do ativo serão exibidos somente se houver um ativo associado à tarefa de ordem de serviço.
- Local onde a tarefa de ordem de serviço está sendo executada.
- O estado da tarefa de ordem de serviço.
- Data e hora de início programadas para a execução da tarefa de ordem de serviço.
- Para uma tarefa de ordem de serviço, se a ordem de serviço primária tiver uma conta, navegue na tela Ordem de serviço e faça um detalhamento dos detalhes da conta para ver os detalhes do contato primário, casos relacionados, ativos, contratos e direitos.

Tradução automática

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

Nota:
O usuário conectado deve ter a função sn_customerservice.customer_data_viewer para detalhar e exibir os detalhes da conta da ordem de serviço.

- Para uma tarefa de ordem de serviço, se a ordem de serviço primária tiver sido iniciada a partir de um caso, navegue na tela Ordem de serviço e veja os detalhes do caso.

Nota:
O usuário conectado deve ter a função case_viewer para navegar até a tela Caso a partir da ordem de serviço e a função sn_customerservice.proxy_contact para adicionar anotações de trabalho e comentários ao **Fluxo de atividades do caso** .

Procedimento

1. Abra a aplicação do Agente da ServiceNow.
2. Toque em **Meu trabalho** .

Nota:
Toque em **Ações rápidas** e atualize seu status para **NO turno** para ser identificado como você está no horário do turno.

3. Execute uma das seguintes ações:
   A lista exibe todas as tarefas programadas para iniciar antes do final da próxima semana.

Nota:
Você também pode exibir todas as ordens de serviço de um ativo .

4. Selecione uma tarefa de ordem de serviço para exibir os detalhes da tarefa.
5. **Opcional:** Edite uma descrição de ordem de serviço.
   a. Toque no ícone de estouro e selecione **Editar** .
   b. Para editar a descrição resumida da tarefa, toque em **Descrição resumida** para fazer as edições necessárias e selecione o ícone voltar para voltar para **Editar** tela.
   c. Para editar a descrição da tarefa, toque em **Descrição** , insira uma descrição para a tarefa e selecione o ícone voltar para voltar para **Editar** tela.
   d. Execute uma das seguintes ações:
      - Em um iOS dispositivo, toque em **Enviar** .
      - Em um dispositivo Android, toque no ícone enviar.
6. Exiba o ANS da ordem de serviço à qual a tarefa está associada.
   a. Toque no número da ordem de serviço.
   b. Selecione a ordem de serviço para exibir os detalhes.
   c. Toque em **Relacionado** .
   d. Toque em **ANS de tarefa** .
   A tela exibe todos os SLAs relacionados à ordem de serviço.

   Toque na seta no canto superior esquerdo para voltar para a ordem de serviço.
7. Chame o solicitante identificado na ordem de serviço.

Tradução automática

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

a. Selecione a guia **Detalhes**.

b. Selecione o solicitante identificado em **Solicitante** campo.

c. Deslize o registro do chamador para a esquerda e selecione **Chamada** para chamar.

Toque na seta no canto superior esquerdo para voltar para a ordem de serviço.

Tópicos relacionados

ANS da Gestão de serviços de campo

Trabalhar em tarefas quando seu dispositivo móvel está off-line

Atribua tarefas a si mesmo com base na recomendação de tarefa inteligente

Atribua a melhor tarefa recomendada disponível a si mesmo para que você possa preencher uma lacuna em sua programação.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O recurso Recomendação de tarefa inteligente recomenda automaticamente a tarefa com a pontuação de recomendação mais alta somente quando o administrador ativa o. Serviço de campo Plug-in Recomendação de tarefa inteligente. Para obter mais informações, consulte Ativar Recomendação de tarefa inteligente.

Como agente, você pode fazer login no Now® Mobile Aplicação do agente para exibir a tarefa recomendada e atribuir a tarefa a você mesmo.

Nota:
A recomendação de tarefa inteligente exclui as tarefas de ordem de serviço que estão bloqueadas por programação.

Procedimento

1. Navegue até Now Mobile Aplicação do agente.
2. Toque em **Meu trabalho** .
3. Na seção Minhas tarefas, toque em Mais ações (⋮) e selecione **Tarefa recomendada** .
4. Indique seu tempo livre no **Hora de início** e. **Hora de término** campos.
   O sistema seleciona automaticamente a hora de término padrão como duas horas após a hora de início. Você pode mudar a hora de término.
5. Selecione **Enviar**.

Resultado

A tarefa com a pontuação de recomendação mais alta é atribuída automaticamente a você.

Tópicos relacionados

Recomendação de tarefa inteligente

Configurar recomendações de tarefa inteligente

Atribua tarefas de ordem de serviço a agentes usando a recomendação de tarefa inteligente

Tradução automática

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

Planeje sua programação

Exiba tarefas a serem executadas, bem como seus eventos pessoais em um dia específico para planejar sua programação para esse dia. Adicione eventos para você mesmo e exiba sua disponibilidade para os membros da equipe.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_agent ou wm_dispatcher

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode exibir seus eventos pessoais e a programação de todas as tarefas ativas atribuídas a você a partir da data atual. Você também pode exibir tarefas que foram encerradas nos últimos sete dias.

A lista de tarefas exibe as seguintes informações para cada tarefa de ordem de serviço:

- A descrição resumida da ordem de serviço.
- O número da tarefa da ordem de serviço.
- Hora de início e hora de término programadas em que a tarefa de ordem de serviço deve ser executada.

Procedimento

1. Abra a aplicação do Agente da ServiceNow.
2. Toque em **Meu trabalho** .
3. Abra o. **Minha programação** applet.
4. Selecione uma data no calendário.
   Seus eventos pessoais e as tarefas de ordem de serviço que devem ser executadas para esse dia são exibidos abaixo do calendário.
5. Selecione uma tarefa para exibir todos os detalhes dessa tarefa.
6. Adicione ou edite um evento pessoal.
   a. Toque em Mais ações (⋮) e selecione **Criar evento** .
   b. Preencha os seguintes campos:

Campo	Descrição
Nome	Nome do evento.
Tipo	Tipo de entrada de programação.
Mostrar como	Exiba o evento na programação como um dos seguintes: ▪ Ocupado ▪ Livre ▪ Tentativa ▪ De plantão
Hora de início	Data e hora de início deste evento.
Hora de término	Data e hora de término deste evento.
Repetições	Frequência do evento repetido. Opções disponíveis:

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	▪ Nenhum(a) ▪ Diariamente ▪ Todos os dias da semana (Seg a Sex) ▪ Todos os Fins de Semana (Sáb, Dom) ▪ Toda Seg, Qua, Sex ▪ Terça-feira e quinta-feira

c. Clique em **Enviar**.

Escolha uma tarefa não atribuída

Se você estiver disponível, poderá atribuir uma tarefa a si mesmo.

Antes de Iniciar

A tarefa de ordem de serviço deve estar em **Expedição pendente** estado.

Função necessária: wm_agent ou wm_dispatcher

Procedimento

1. Abra a aplicação do Agente da ServiceNow.
2. Toque em **Meu trabalho** .
3. Abra o. **Minhas tarefas de grupo** applet.
4. Selecione a tarefa de ordem de serviço desejada.
5. Toque em mais ações (⋮) ícone e selecione **Atribuir a mim** .

Resultado

Você recebe uma notificação de que a tarefa foi atribuída a você.

Otimizar uma rota de tarefa

Obtenha rotas ideais para seus locais de tarefa e use o mapa de tarefas para navegar até o local. Você pode exibir a localização das tarefas atribuídas a você para a semana atual e usar o app para escolher a rota ideal para executar as tarefas do dia atual.

Antes de Iniciar

A tarefa de ordem de serviço exibe as seguintes informações:

- O número da tarefa da ordem de serviço.
- O estado da tarefa de ordem de serviço.
- A descrição resumida da ordem de serviço.
- A data e hora de início em que a tarefa de ordem de serviço precisa ser executada.

Função necessária: wm_agent ou wm_dispatcher

Procedimento

1. Abra a aplicação do Agente da ServiceNow.
2. Toque em **Meu 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.

3. Abra o. **Meu mapa de tarefas** applet.
   Os registros da tarefa de ordem de serviço são exibidos na parte inferior do mapa na ordem em que precisam ser executados.
4. Deslize um registro de tarefa para a esquerda ou para a direita para exibir cada tarefa da semana atual e sua localização no mapa.
5. Realize qualquer uma das ações a seguir.

Aceitar ou rejeitar uma tarefa de ordem de serviço

Aceite uma tarefa de ordem de serviço atribuída a você. Você pode rejeitar a tarefa se, por exemplo, você não tiver as habilidades necessárias ou não estiver disponível no horário necessário.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent ou wm_dispatcher

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Ao contrário de outras tarefas de ordem de serviço, o cartão de tarefa de uma tarefa de ordem de serviço relacionada a um ativo linear inclui os detalhes do local de início e término. Essas informações ajudam os agentes a identificar que a tarefa é específica de um ativo linear e fornecem a eles uma compreensão clara do segmento em que precisam se concentrar ao executar a tarefa.

Procedimento
1. Abra a aplicação do Agente da ServiceNow.
2. Toque em **Meu trabalho** .
3. Execute uma das seguintes ações:

O que Fazer Depois
Comece a trabalhar em uma tarefa usando Now Mobile Aplicação do agente.

Iniciar o trabalho em uma tarefa de ordem de serviço

Você pode registrar a hora em que começa a viajar para o local de trabalho e a hora em que inicia o trabalho.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent ou wm_dispatcher

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os administradores podem configurar o. *`wm_notification.upcoming.task.reminder.minutes.before`*propriedade do sistema para definir o número de minutos antes do envio de um lembrete de tarefa. Por padrão, você recebe uma notificação 45 minutos antes da hora de início do trabalho.

Os administradores podem habilitar notificações por push no Studio. Para obter informações sobre como configurar notificações por push, consulte Notificações por push para dispositivos móveis .

Procedimento
1. Abra a aplicação do Agente da ServiceNow.
2. Toque em **Meu 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.

3. Em **Minhas tarefas** clique em **Ver tudo** .
4. Selecione a tarefa de ordem de serviço com a qual você deseja começar.
   Você só pode iniciar o trabalho em tarefas que estão em **Aceito** estado.
5. Realize qualquer uma das ações a seguir.

Resultado

Os seguintes campos são atualizados na tarefa de ordem de serviço:

- O estado da tarefa de ordem de serviço muda para **Trabalho em andamento** refletir que a tarefa está sendo trabalhada ativamente.
- . **Início real do trabalho** o campo é atualizado automaticamente com a hora atual do sistema, marcando o início da tarefa.
- . **Duração real da viagem** o campo é calculado automaticamente pelo sistema. Mede a diferença de tempo entre **Início real da viagem** e. **Chegada real no local** carimbos de data/hora, a menos que definidos manualmente.
- . **Chegada real no local** a hora é preenchida automaticamente como **Início real do trabalho** data e hora em que o check-in é ignorado.
- O registro de horas gerado para a duração da viagem da tarefa é armazenado em **Tempo trabalhado** lista relacionada. Fornece um registro do tempo gasto viajando até o local da tarefa.
- Se as propriedades do sistema `work.management.allow.auto.timecard` e. `work.management.allow.travel.task.registro de horas` estão habilitados, os registros de horas são criados automaticamente. Esses registros de horas capturam a duração do seu trabalho na tarefa, incluindo o tempo de viagem da tarefa.

Tópicos relacionados

Gerencie notificações do seu dispositivo móvel

Preencha um questionário para a tarefa de ordem de serviço

Crie uma oportunidade de vendas

Ativar o modo escuro

Ative o modo escuro em Agente da ServiceNow para aliviar o esforço visual se o padrão for muito claro.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_agent

Procedimento

1. Abra o. Agente da ServiceNow aplicação
2. Toque em **Configurações** .
3. Toque em **Aparência** .
4. Toque em **Tema escuro** .

Crie uma oportunidade de vendas

Crie oportunidades de vendas para serviços, produtos ou ativos identificados durante visitas de serviço de campo usando o. Agente da ServiceNow 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.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_technician_sales_write

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Certifique-se de que o plug-in Vendas orientadas pelo técnico com serviço de campo (com.snc.fsm_technician_sales) e o plug-in da aplicação Gestão de oportunidades (com.sn_l2c_oppty_mgmt) estejam instalados.
- Com `wm_technician_sales_write` , você pode criar oportunidades antes de iniciar uma tarefa ou enquanto a tarefa estiver em andamento.

Procedimento

1. Abra a aplicação do Agente da ServiceNow.
2. Crie uma oportunidade de vendas.
   . **Criar oportunidade** aparecer, alguns campos serão preenchidos automaticamente.
3. No formulário, preencha os campos.

Criar oportunidade

Campo	Descrição
Descrição Resumida	Insira uma breve descrição da oportunidade.
Tarefa de ordem de serviço	O número da tarefa de ordem de serviço será preenchido automaticamente se a oportunidade for baseada na tarefa de ordem de serviço. Este campo se torna opcional para criar uma oportunidade sem uma tarefa de ordem de serviço.
Conta	Insira a referência da conta do cliente.
Contato	Insira a referência de contato do cliente.
Tipo de ciclo de vendas	Insira o tipo de ciclo de vendas (por exemplo, Newcust, Renovar, Venda agregada). O valor padrão é Venda agregada.
Fase	Insira a fase da oportunidade (por exemplo, qualificar, desenvolver, propor, negociar, encerrado-ganho, Encerrado-perdido). O valor padrão é Qualificar.
Classificação	Defina a classificação (por exemplo, Quente para classificação superior). O valor padrão é Quente.
Chamada permitida	Opção para permitir chamadas. Por padrão, a opção está habilitada.
E-mail permitido	Opção para permitir e-mails. Por padrão, a opção está habilitada.
Compartilhamento permitido	Opção para permitir compartilhamento. Por padrão, a opção está habilitada.

4. Toque em **Enviar**.
   A oportunidade é criada e aparece em **Vendas** guia. Se associado a uma tarefa de ordem de serviço, ele também aparecerá em **Relacionado** 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.

5. Adicione um produto à oportunidade.

   a. Toque em **Adicionar linha** na oportunidade criada.

   b. Em **Oferta de produto** , selecione o produto.

   c. Em **Quantidade** insira a quantidade.

   d. Em **Unidade de medida** , selecione a unidade.

   e. Toque em **Enviar**.
   O item de linha de produto é adicionado à oportunidade.

Resultado

Toque na oportunidade em **Relacionado** para exibir os detalhes e. **Atividade** fluxo dos itens de linha.

Exibir oportunidades de vendas

Exiba, classifique e filtre oportunidades de vendas usando Agente da ServiceNow aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_technician_sales_write

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Certifique-se de que o plug-in Vendas orientadas pelo técnico com serviço de campo (com.snc.fsm_technician_sales) e o plug-in da aplicação Gestão de oportunidades (com.sn_l2c_oppty_mgmt) estejam instalados.
- Com wm_technician_sales_write , você pode acessar e gerenciar seus dados de vendas, garantindo que se mantenha organizado e focado nas oportunidades mais relevantes.

Procedimento

1. Abra a aplicação do Agente da ServiceNow.
2. Toque em **Vendas** guia.

   Nota:
   . **Vendas** não estiver visível, toque em **Mais** ícone.

   A lista de oportunidades é exibida.
3. **Opcional:** Para classificar as oportunidades, toque em **Classificar por** e selecione a opção necessária.
   A lista de oportunidades aparece classificada com base na opção selecionada.
4. Para filtrar as oportunidades com base em critérios específicos, toque em Filtro e insira os critérios de filtro.
5. Toque em **Aplicar** .
   A lista de oportunidades será filtrada de acordo com os critérios selecionados.

Preencha um questionário para a tarefa de ordem de serviço

Preencha as respostas às perguntas associadas a uma tarefa de ordem de serviço e armazene as respostas para referência futura. Por exemplo, você pode criar questionários para verificar a condição de um equipamento antes que ele seja reparado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 não podem exibir o questionário preenchido uns dos outros, mesmo que o agente represente o perfil do outro agente.

Antes de Iniciar

Você pode exibir um questionário em uma tarefa de ordem de serviço se ele estiver disponível para essa tarefa. Para obter mais informações sobre como criar questionários e associá-los a tarefas de ordem de serviço, consulte Questionários de ordem de serviço .

Função necessária: wm_agent ou wm_dispatcher

Procedimento

1. Abra a aplicação do Agente da ServiceNow.
2. Toque em **Meu trabalho** .
3. Em **Minhas tarefas** toque em **Ver tudo** .
4. Selecione a tarefa de ordem de serviço para a qual você deseja preencher o questionário.
5. Toque em **Responder ao questionário** botão na parte inferior da tela.
6. Em **Pendente** , toque no questionário que você está pronto para responder.
   Se o questionário for necessário, você não poderá fechar a tarefa até concluir o questionário.
7. Toque em **Enviar**.
   Uma vez enviado, você pode exibir seu questionário, mas não pode alterá-lo.

Resultado

O questionário enviado aparece em **Concluído** guia.

Rastreando sua localização em Agente da ServiceNow

Use o acompanhamento de localização para manter um registro de sua localização, seja por um período definido ou enquanto executa tarefas.

O administrador seleciona quais opções de acompanhamento estão disponíveis para você. Há duas opções de rastreamento de localização disponíveis, baseado em ação e manual. Você pode selecionar qualquer uma das opções com base em seu requisito:

Acompanhamento baseado em ação

Inicia e interrompe o rastreamento de localização com base nas ações que você executa.

Acompanhamento manual

Inicia o rastreamento de localização por um período de tempo definido ou rastreia sua localização continuamente.

Para monitorar sua atividade, ative o rastreamento de localização no seu dispositivo móvel. O rastreamento de localização continua mesmo quando não há conexão com a internet. Para obter mais informações, consulte Usando o rastreamento de localização para celular .

Inventário em Agente da ServiceNow

Os agentes de serviço de campo podem localizar, solicitar e transferir peças de outros agentes ou depósitos para as tarefas de ordem de serviço atuais e futuras.

Tópicos relacionados

Componentes de fornecimento avançado de peças

Modelos consumíveis e não consumíveis

Tradução automática

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

Rastrear inventário

Exiba um mapa que mostra depósitos com peças disponíveis em relação à sua localização.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como agente, você pode pesquisar peças do seu depósito pessoal, depósito de colegas e depósito para concluir suas tarefas de ordem de serviço. As informações dos locais de depósito aparecem na forma de mapa interativo e cartões no **Mapa de ativos** tela. Você pode usar os ícones a seguir para navegar entre os locais do depósito.

- Use o ícone Direção (Para exibir o local do usuário conectado e o ícone Mostrar direções ( ) para navegar entre os locais de depósito.
- Use o ícone Lista de locais (List) Para exibir os depósitos na exibição de lista e no ícone Mapa de localização (Map) para exibir os depósitos na exibição de mapa.

Procedimento

1. Abra a aplicação do Agente da ServiceNow.
2. Toque em **Inventário** .
3. Execute uma das seguintes ações:

Resultado

As informações dos locais de depósito aparecem na forma de mapa interativo e cartões no **Mapa de ativos** tela. Você pode selecionar o depósito desejado e solicitar inventário.

O que Fazer Depois

Solicitar inventário

Solicitar inventário

Solicite inventário quando seu estoque ficar baixo ou você precisar de uma peça para uma ordem de serviço específica.

Você pode solicitar peças do depósito ou depósito de um colega. Se você solicitar peças de seus agentes de pares, uma notificação móvel será enviada ao agente de pares de quem você solicitou as peças. Seu agente colega pode aceitar ou rejeitar sua solicitação com base na disponibilidade da peça no depósito. Se você solicitar peças do depósito, as ordens de transferência serão geradas automaticamente.

Você pode solicitar inventário de duas maneiras:

- **Criar requisito de peça** : Selecione e solicite uma única peça com ou sem o contexto da tarefa de ordem de serviço.
- **Criar solicitação de peça** : Selecione e solicite várias peças de um ou vários depósitos diretamente ou com base nos requisitos de peça existentes.

Tópicos relacionados

Rastrear inventário

Aceitar ou rejeitar solicitações de peça de agentes pares

Exibir linhas de ordem de transferência das peças solicitadas

Tradução automática

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

Solicite uma única peça

Crie um requisito de peça para receber peças quando encontrar peças com defeito em seu depósito ou se o estoque acabar.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar um requisito de peça com ou sem o contexto de uma tarefa de ordem de serviço.

Procedimento

1. Abra a aplicação do Agente da ServiceNow.
2. Peças de solicitação e origem.
3. Toque em **Modelo** .
4. Selecione um modelo de peça.
5. **Opcional:** Para associar o requisito de peça ao **Tarefa de ordem de serviço** , selecione uma tarefa de ordem de serviço.
6. **Opcional:** Para exibir substitutos do modelo de peça selecionado, selecione **Pesquisar substitutos** .
7. Em **Quantidade necessária** insira a quantidade total de peças necessárias para concluir a tarefa.
8. Em **Obrigatório por data** insira a data em que todos os materiais devem ser entregues.
9. Habilite o. **Obrigatório** opção para especificar as peças necessárias para executar a tarefa de ordem de serviço.
10. Toque em **Enviar**.
    Uma mensagem é exibida conforme o requisito de peça é criado
11. Navegue de volta para a tela da lista de requisitos de peça e toque no cartão de requisito de peça.
12. Toque em **Localizar peça** para localizar a peça específica.

    Nota:
    Se a peça não estiver disponível em seu depósito pessoal, você será imediatamente direcionado para a etapa 14.

13. Origem da peça que já está disponível em seu depósito.
    - Para reservar a peça para uso posterior, toque em **Reserve esta peça** .
    - Para obter a peça de um depósito diferente, toque em **Forneça-o novamente** e siga as etapas de 14 a 19.
14. **Opcional:** Para exibir substitutos do modelo de peça selecionado, selecione **Pesquisar substitutos** .
15. Em **Raio** insira o raio em milhas para pesquisar as peças dentro da distância especificada.
    O sistema usa seu local atual como local de origem e pesquisa peças dentro do raio especificado.
16. Toque em **Próximo** ícone.
    Os locais do depósito aparecem em um mapa interativo e como cartões no **Mapa de ativos** tela.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 cartão de informações da peça contém o último local conhecido de seus agentes de pares quando as seguintes opções estão habilitadas no perfil do agente de pares e no celular.

- . **Geolocalização rastreada** a opção no perfil do seu agente de colega controla se você pode ver os detalhes das peças e sua última localização conhecida nos cartões de informações.
- . *Location Tracking*no dispositivo móvel do seu agente colega e Now Mobile Aplicativo do agente.

17. Toque no depósito do qual você deseja receber as peças e toque em **Peça de origem** .
18. Selecione o depósito para o qual as peças fornecidas serão transferidas.
    Por exemplo, se você precisar receber peças no depósito, selecione seu depósito pessoal.
19. Em **Quantidade** insira a quantidade de peças necessárias para concluir a tarefa.
20. Toque em **Próximo** ícone.
21. Navegue de volta para **Inventário** tela.

Resultado

- Se você solicitou peças para uma tarefa de ordem de serviço específica, as listas relacionadas Requisitos de peça e Ordens de transferência serão atualizadas automaticamente no formulário de tarefa de ordem de serviço.
- As linhas da ordem de transferência são geradas quando você solicita peças de um depósito.
- . Serviço de campo O plug-in Advanced Parts Sourcing [com.snc.fsm_advanced_parts_sourcing] está ativado e. *Create part requests for part requirement sourcing*e. *Use part request approvals*as propriedades estão habilitadas, você pode exibir os seguintes registros.
  - Uma solicitação de peça é criada para o requisito de peça especificado com o estado como **Em andamento** e a linha de solicitação de peça com o estado como **Solicitado** . Para exibir o status de suas solicitações, navegue até **Inventário** > **Minhas solicitações**.
  - Um registro de solicitação de peça temporária (ritm) é criado para as peças solicitadas e enviado aos seus agentes como uma notificação móvel. Se a propriedade estiver desabilitada ou você tiver solicitado peças do depósito, os pedidos de transferência serão gerados automaticamente no estado Rascunho.

Solicite várias peças

Solicite e forneça várias peças simultaneamente de um ou vários depósitos, independentemente de você ter uma tarefa de ordem de serviço.

Antes de Iniciar

. Serviço de campo O plug-in Advanced Parts Sourcing [com.snc.fsm_advanced_parts_sourcing] deve ser ativado. Para obter mais informações sobre as etapas para ativar um plug-in, consulte Ativar a Gestão de serviços de campo.

Função necessária: wm_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar solicitações de peça de **Meu trabalho** e. **Inventário** telas com a quantidade necessária, diretamente ou buscando-as de um requisito de peça 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.

Nota:

- As peças são pesquisadas nos depósitos com base nos valores definidos na propriedade Critérios de pesquisa de peças. Para obter mais informações, consulte Componentes de fornecimento avançado de peças.
- Seu local atual é considerado como o local de origem e pesquisa depósitos no raio, conforme mencionado em **Raio máximo de pesquisa de peças** e. **Unidade de distância** do seu perfil.

Procedimento

1. Abra a aplicação do Agente da ServiceNow.
2. Solicite peças com ou sem uma tarefa de ordem de serviço ou de suas próprias solicitações ou listas de requisitos de peças.
3. Selecione o depósito para o qual as peças solicitadas serão recebidas.
   Por exemplo, se você precisar das peças para concluir sua tarefa de ordem de serviço, selecione seu depósito pessoal.
4. Selecione **Enviar**.
   A solicitação de peça é criada no estado Rascunho.
5. Toque em **Adicione peças** .
6. Adicione peças à solicitação de peça diretamente ou de um requisito de peça.
7. Selecione **Enviar**.
   As linhas de solicitação de peça são criadas com as peças necessárias.
8. Navegue até a tela da lista de solicitações de peça tocando no ícone Voltar.

   Nota:
   Os gerentes podem selecionar diretamente o depósito e buscar as peças em nome de seus agentes.
9. Encontre peças nos depósitos disponíveis.
   - Para localizar uma peça específica, toque em **Localizar peça** .
   - Para localizar todas as peças, toque em **Localizar tudo** .

   Nota:
   Se a peça estiver disponível em seu depósito pessoal, você poderá reservar a peça usando **Reserve esta peça** opção.

   Os locais do depósito que têm as peças aparecem no mapa interativo e nos cartões de informações do depósito em **Depósito** tela.
10. Selecione os depósitos dos quais você deseja receber as peças.
11. Toque em **Confirmar depósito** .
    Uma mensagem de sucesso é exibida para validar que as peças foram solicitadas do depósito selecionado.

Tradução automática

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

Resultado

- O estado da solicitação de peça muda para Em andamento e a linha de solicitação de peça muda para Solicitado. Para exibir o status de suas solicitações, navegue até **Inventário** > **Minhas solicitações**.
- As solicitações de peça são enviadas para os agentes pares dos quais você solicitou peças, se *Use part request approvals*a propriedade está habilitada. Para obter mais informações, consulte Componentes de fornecimento avançado de peças.
- Um registro de solicitação de peça temporária (ritm) é criado para as peças solicitadas e enviado aos seus agentes como uma notificação móvel. Se a propriedade estiver desabilitada ou você tiver solicitado peças do depósito, os pedidos de transferência serão gerados automaticamente no estado Rascunho.
- Se você solicitou peças para uma tarefa de ordem de serviço específica, as listas relacionadas Solicitações de peça e Ordens de transferência serão atualizadas no formulário de tarefa de ordem de serviço.

Aceitar ou rejeitar solicitações de peça de agentes pares

Revise as solicitações de peça que você recebe de agentes colegas.

Antes de Iniciar

- . Serviço de campo O plug-in Advanced Parts Sourcing (com.snc.fsm_advanced_parts_sourcing) deve ser ativado. Para obter mais informações, consulte Plug-ins adicionais para o Gestão de serviços de campo.
- . *Use part request approvals*a propriedade deve estar habilitada para poder receber solicitações de peças de seus agentes pares. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com o Gestão de serviços de campo.
- *Notifications*no dispositivo móvel e. Now Mobile O aplicativo Agent deve estar habilitado para poder receber notificações por push de seus agentes de colegas.

Função necessária: wm_agent

Procedimento

1. Abra a aplicação do Agente da ServiceNow.

   Dica:

   Se você souber seu inventário e se deseja rejeitar ou aceitar a solicitação imediatamente, poderá fazer isso diretamente na notificação que aparece selecionando **Aceitar** ou **Rejeitar** .

2. Toque na notificação por push.

   Nota:
   Se você não puder acessar a notificação por push, acesse a solicitação tocando em **Inventário** e, em seguida, em **Solicitações de peça** tocando **Solicitado de mim** .

3. Verifique a disponibilidade da peça em seu depósito pessoal e determine se você deseja aceitar ou rejeitar a solicitação de peça.

Tradução automática

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

- Se você aceitar a solicitação, o estado do registro de solicitação de peça mudará para Aprovado e uma notificação móvel será enviada para o agente de serviço de campo solicitado. As linhas da ordem de transferência são criadas da seguinte forma:
  - Para peças consumíveis, somente uma linha de ordem de transferência é criada para todas as peças solicitadas.
  - Para hardware, uma linha de ordem de transferência é criada para cada ativo das peças solicitadas.
- Se você rejeitar a solicitação, o estado do registro de solicitação de peça mudará para Rejeitado e uma notificação móvel será enviada ao agente de serviço de campo solicitado. As solicitações de peça rejeitadas podem ser solicitadas novamente. Para obter mais informações, consulte Solicitar peças rejeitadas de outros depósitos.

O que Fazer Depois

- Exibir linhas de ordem de transferência das peças solicitadas
- Solicitar peças rejeitadas de outros depósitos

Coletando peças

Você pode exibir uma lista resumida de ordens de transferência para todos os ativos que estão aguardando serem retirados fisicamente.

Escolha peças para suas solicitações de peças

Pegue as peças solicitadas de agentes colegas que estão prontos para retirada e feche a linha de ordem de transferência.

Antes de Iniciar

. Serviço de campo O plug-in Advanced Parts Sourcing (com.snc.fsm_advanced_parts_sourcing) deve ser ativado. Para obter mais informações, consulte Plug-ins adicionais para o Gestão de serviços de campo.

Função necessária: wm_agent

Procedimento

1. Abra a aplicação do Agente da ServiceNow.
2. Toque em **Inventário** .
3. Toque em **Minhas solicitações** .
4. Toque na solicitação de peça para a qual você deseja exibir os pedidos de transferência.
5. Toque em **Ordens de transferência** da solicitação de peça selecionada.
6. Selecione os pedidos de transferência para os quais você deseja retirar peças.
7. Toque em **Confirmar seleção** .

Resultado

Uma mensagem é exibida para indicar que a ordem de retirada e transferência foi concluída. O estado da linha da ordem de transferência muda para Entregue.

Escolha uma peça para concluir tarefas

Quando você está em um local de tarefa e precisa de uma peça ausente para concluir seu trabalho, você pode retirar a peça transferindo-a de um depósito disponível.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Abra a aplicação do Agente da ServiceNow.
2. Toque em **Peças a receber** .
3. Toque em uma peça para escolher, deslize para a esquerda e selecione **Confirmar seleção** .
   As fases de fornecimento da peça são exibidas. Se a peça estiver em **Recebido** ou **Em trânsito** fase, você pode confirmar a coleta.
4. Selecione **Confirmar seleção** .

Resultado
A fase de fornecimento é movida para **Entregue** e a peça é adicionada ao seu inventário e é marcada como disponível.

Solicitar peças rejeitadas de outros depósitos

Solicite peças de outros depósitos que foram rejeitadas por seus agentes colegas.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se o seu agente tiver rejeitado sua solicitação para uma ou várias partes, a solicitação de peça será parcialmente rejeitada ou rejeitada. Você pode exibir as solicitações de peças rejeitadas e solicitá-las novamente de outros depósitos.

Procedimento

1. Abra a aplicação do Agente da ServiceNow.
2. Toque em **Inventário** .
3. Toque em **Minhas solicitações** .
4. Toque na solicitação de peça com o estado Rejeitado ou Parcialmente rejeitado.
5. Em **Peças** , toque na peça rejeitada.
6. Toque em **Solicitar novamente** .
7. Em **Solicitar novamente** selecione as peças rejeitadas e toque em **Enviar** .

Resultado
Uma solicitação de peça é criada no estado Rascunho.

O que Fazer Depois
Você pode obter peças para a solicitação de peça criada. Para obter mais informações, consulte Solicitar inventário.

Solicitação de peça duplicada

Crie uma solicitação de peça duplicada para solicitar a mesma lista de peças que você solicitou no passado.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_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. Abra a aplicação do Agente da ServiceNow.
2. Toque em **Inventário** .
3. Toque em **Minhas solicitações** e selecione a solicitação de peça que você deseja duplicar.
4. Toque em Mais ações (⋮) e selecione **Solicitação duplicada** .

Resultado

Os itens de linha de solicitação de peça são adicionados a uma solicitação duplicada.

Exibir linhas de ordem de transferência das peças solicitadas

Exiba todas as linhas de ordem de transferência das peças solicitadas por você.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_agent ou wm_dispatcher

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os pedidos de transferência movem as peças necessárias entre depósitos ou para um local onde um agente pode recebê-las. As linhas da ordem de transferência são criadas da seguinte forma:

- Para peças consumíveis, somente uma linha de ordem de transferência é criada para todas as peças solicitadas.
- Para hardware ou peças não consumíveis, uma linha de ordem de transferência é criada para cada ativo das peças solicitadas.

Procedimento

1. Abra a aplicação do Agente da ServiceNow.
2. Exiba os pedidos de transferência.

O que Fazer Depois

Você pode retirar peças de seus agentes colegas para a solicitação de peça. Para obter mais informações, consulte Escolha uma peça para concluir tarefas e Escolha uma peça para concluir tarefas.

Exiba a programação e rastreie as peças para entrega

Você pode exibir as peças que você programou para entrega do seu depósito pessoal para outro depósito.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_agent ou wm_dispatcher

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A linha da ordem de transferência para entrega deve estar em **Rascunho** ou **Solicitado** estado. Para obter mais informações sobre fases da linha da ordem de transferência, consulte Transfer orders for Asset Management .

Procedimento

1. Abra o. Agente da ServiceNow Aplicação do agente.
2. Toque em **Peças a receber** .
   Você pode exibir a lista de peças que você programou para entrega.

   Para obter mais informações sobre como entregar um ativo, consulte Entregue um ativo .

Tradução automática

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

Analise todas as ordens de serviço de um ativo selecionado

Digitalize um ativo para exibir seu histórico de trabalho e as próximas ordens de serviço. Você também pode criar uma ordem de serviço para um ativo.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_agent ou wm_dispatcher

Procedimento

1. Abra a aplicação do Agente da ServiceNow.
2. Em **Meu trabalho** toque em **Pesquisa de ativos** na parte superior.
3. Toque no ícone de código de barras e verifique o ativo.
4. Toque no registro do ativo.
5. Siga um destes procedimentos.

Rastreie um ativo para uma tarefa de ordem de serviço a partir de um dispositivo móvel

Rastreie o status de um ativo que você usou para executar uma tarefa de ordem de serviço ou um ativo que você removeu ou substituiu usando o. Agente da ServiceNow em um dispositivo móvel. Você pode rastrear o status desses ativos enquanto executa a tarefa a partir de um local de tarefa.

Antes de Iniciar

A tarefa de ordem de serviço deve estar em **Aceito** ou **Trabalho em andamento** informe antes de executar este procedimento.

Função necessária: wm_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você registra o uso do ativo, ocorrem as seguintes ações:

- A tela Usar peça exibe os ativos na lista Peça reservada e Peça disponível em seu inventário e mostra o estado como **Em estoque** e o subestado como **Reservado** e. **Disponível** .
- A lista Remover peça exibe os ativos de todas as empresas e locais das tarefas de ordem de serviço ou ordem de serviço nas quais você está trabalhando, onde está o estado da peça **Em estoque** e o subestado é **Com defeito** .

Procedimento

1. Abra a aplicação do Agente da ServiceNow.
2. Toque em **Meu trabalho** .
3. Na seção Minhas tarefas, toque em **Ver tudo** .
4. Selecione a tarefa de ordem de serviço para a qual você deseja rastrear os ativos.

   . **Ativo** o campo da tarefa de ordem de serviço herda os detalhes do ativo da ordem de serviço primária. Se você adicionar um ativo a uma ordem de serviço, todas as tarefas de ordem de serviço serão atualizadas com os mesmos detalhes do ativo.

5. Exiba as peças usadas, as peças removidas e os requisitos de peça para uma tarefa de trabalho tocando em **Peças** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Registre informações sobre o uso de um ativo, a remoção de um ativo ou a substituição de um ativo tocando em uma das seguintes opções.

7. Registre as informações sobre o uso ou remoção de um ativo tocando em uma das seguintes opções.

Tópicos relacionados

Registrar uso de ativo

Registre novos ativos

Registre novos ativos compatíveis com os clientes e que não foram registrados anteriormente usando Agente da ServiceNow aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: asset

Procedimento

1. Abra a aplicação do Agente da ServiceNow.
2. Toque em **Inventário** .
3. Toque no ícone de estouro (**...**) e selecione **Registrar ativo** .
4. Toque em **Categoria do modelo** e pesquise e selecione a categoria de modelo de peça.
5. Toque em **Modelo** e pesquise e selecione o modelo de peça.
6. **Opcional:** Insira outros detalhes, como **Número do modelo** , **Data de instalação** , **Empresa** e **Local** .
   Inserir um novo número de modelo substitui o número de modelo existente da peça que pertence à mesma categoria de modelo e modelo.
7. Toque em **Verificação** Para verificar a etiqueta do ativo e o número de série de uma peça.
8. Toque em **Verificar o próximo item** cada vez para verificar os códigos de barras das próximas peças.
   A configuração padrão permite verificar no máximo cinco peças por vez. Você pode aumentar ou diminuir a contagem de verificação de vários itens de uma vez. Para obter mais informações, consulte Configure uma entrada agrupada para várias verificações .
9. Depois de verificar todas as peças, toque em **Revisão** .
   . **Revisão** a contagem é atualizada depois que você verifica cada peça.
10. Revise as peças digitalizadas e toque em **Concluído** .
    O formulário Registrar ativos é atualizado com a contagem mais recente e outras informações relacionadas.

Mova ativos defeituosos pelo processo de transferência

Adicione peças com defeito do seu depósito à lista de entregas. Gere pedidos de transferência para mover esses itens para o depósito onde eles precisam ser entregues.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_agent ou wm_dispatcher

Procedimento

1. Abra a aplicação do Agente da ServiceNow.
2. Toque em **Inventário** > **Meu inventário**.
   As peças que estão no subestado Disponível ou Reservado são exibidas em **Disponível** e os que estão com defeito são exibidos em **Com defeito** guia.

Tradução automática

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

3. Clique em **Com defeito** .
4. Selecione a peça para entrega.
5. Siga um dos procedimentos a seguir para mover a peça para o depósito onde ela precisa ser retornada.

6. Clique em **Depósito de destino** , selecione um depósito para entrega.
7. Siga um destes procedimentos:
   - No iOS, clique em **Enviar** .
   - No Android, clique em enviar ícone .

Resultado
Uma nova linha de ordem de transferência é criada.

- Se houver uma ordem de transferência existente para o local de entrega, a nova linha de ordem de transferência será adicionada a essa ordem de transferência.

  Nota:
  A ordem de transferência deve estar em **Rascunho** estado.

- Se uma ordem de transferência para o local de entrega não existir, uma nova ordem de transferência será criada e a linha da ordem de transferência será adicionada a essa ordem de transferência.

Para obter mais informações sobre transferências de ativos, consulte Mova um ativo pelo processo de transferência .

Mova ativos em excesso por meio do processo de transferência de um dispositivo móvel

Mova o excesso de peças consumíveis do depósito para a lista de entregas usando Agente da ServiceNow em seu dispositivo móvel. Você pode gerar ordens de transferência para mover esses itens para o depósito, onde eles devem ser entregues.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent ou wm_dispatcher

Procedimento
1. Abra a aplicação do Agente da ServiceNow.
2. Toque em **Inventário** > **Meu inventário**.
   As peças que estão em um subestado disponível ou reservado são exibidas em **Disponível** guia.
3. Selecione **Disponível** .
4. Selecione a peça que você deseja entregar.
5. Mova a peça a ser retornada ao depósito executando uma das ações a seguir.

6. Selecione a peça e abra o formulário.
7. Selecione o estouro ⋮ e selecione **Adicionar à lista de entregas** .
8. Verifique o número do modelo.
9. Selecione **Quantidade** e insira a quantidade que você deseja retornar ao depósito.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **Depósito de entrega** e, em seguida, selecione um depósito onde você deseja entregar suas peças.
11. Execute uma das ações a seguir, dependendo se você tem um dispositivo Apple iOS ou Google Android:
    - Em um Apple Dispositivo iOS, selecione **Enviar** .
    - Em A. Google Android dispositivo, selecione o ícone de envio.

Resultado

Uma nova linha de ordem de transferência é criada.

- Se houver uma ordem de transferência existente para o local de entrega, a nova linha de ordem de transferência será adicionada a essa ordem de transferência.

  Nota:
  A ordem de transferência deve estar em **Rascunho** estado.

- Se uma ordem de transferência para o local de entrega não existir, uma nova ordem de transferência será criada e a linha da ordem de transferência será adicionada a essa ordem de transferência.

Para obter mais informações sobre transferências de ativos, consulte Mova um ativo pelo processo de transferência .

O que Fazer Depois

Verifique o status da peça na lista Peças a serem entregues.

Exibir informações da base de instalação no Agente da ServiceNow aplicação

Exiba informações sobre itens-base de instalação em tarefas de ordem de serviço no Agente da ServiceNow aplicativo para celular para rastrear o status das perguntas e problemas levantados para os produtos ou serviços adquiridos.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_agent

Procedimento

1. Abra a aplicação do Agente da ServiceNow.
2. Toque em **Meu trabalho** .
3. Na seção Minhas tarefas, toque em **Ver tudo** .
4. Toque na tarefa de ordem de serviço na qual você deseja rastrear o status do item-base de instalação.
5. Toque em **Item-base de instalação** .
6. Revise as informações do item-base de instalação na seção Detalhes.
    - Toque em **Detalhes** para exibir as informações do item-base de instalação.
    - Toque em **Relacionado** para exibir os itens-base de instalação secundários e as próximas tarefas de ordem de serviço.

      Nota:
      As próximas tarefas de ordem de serviço estarão disponíveis somente se o plug-in Gestão de trabalhos planejados estiver instalado e as próximas ordens de serviço forem geradas.

Tradução automática

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

Equipamento em Agente da ServiceNow

Check-in, check-out ou relatar equipamentos quebrados usando **Meu equipamento** applet no Agente da ServiceNow aplicativo para celular.

Check-out ou-in do equipamento

Check-out ou check-out de equipamentos atribuídos às suas tarefas de ordem de serviço ou equipe por meio de Agente da ServiceNow aplicativo para celular.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_agent

Procedimento

1. Navegar até **Meu trabalho** > **Meu equipamento**.
2. Toque em uma instância de equipamento.
3. Check-in ou check-out do equipamento.
   - Para fazer check-out do equipamento, toque em **Check-out** .

     O status do equipamento muda para **Em uso** .
   - Para fazer check-in do equipamento, toque em **Check-in** .

     O status do equipamento muda para **Disponível** . Se a tarefa de ordem de serviço atribuída estiver concluída, a instância do equipamento não poderá mais ser submetida a check-out dessa tarefa.

Relatar equipamento quebrado

Relate detalhamentos de equipamentos atribuídos às suas tarefas de ordem de serviço ou equipe por meio do Agente da ServiceNow aplicativo para celular.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_agent

Procedimento

1. Navegar até **Meu trabalho** > **Meu equipamento**.
2. Toque em uma instância de equipamento.
3. Toque em **Detalhamento do relatório** .
4. Em **Descrição** forneça detalhes sobre o detalhamento.
5. Toque em **Enviar**.

Resultado

O status do equipamento muda para **Indisponível** e não podem mais fazer check-in nem check-out.

Field Service Contractor for mobile

Gerentes e agentes de empresas prestadoras podem usar Field Service Contractor for mobile aplicação para exibir e gerenciar as tarefas de ordem de serviço atribuídas a eles.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 organizações podem terceirizar suas tarefas de ordem de serviço para empresas contratadas. A empresa contratada executa trabalhos atribuídos implantando seus agentes contratados no local do cliente.

Tópicos relacionados

Field Service Contractor for mobile recurso do Now Mobile Aplicação do agente

Reatribua uma tarefa de ordem de serviço para você mesmo em um dispositivo móvel

Reatribuir uma tarefa de ordem de serviço para você mesmo por meio do Field Service Contractor for mobile recurso do Agente da ServiceNow aplicação.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_ext_agent ou wm_ext_manager

Procedimento

1. Acesse sua instância usando Agente da ServiceNow aplicativo para celular.
2. Em **Meu trabalho** guia navegação, toque em **Minhas tarefas de grupo** .
3. Selecione a tarefa de ordem de serviço na lista.
4. Toque em Mais ações (⋮ ícone).
5. Toque em **Atribuir a mim** .
   - Se a tarefa de ordem de serviço for atribuída com sucesso, a mensagem Atribuição a mim bem-sucedida é exibido.
   - Se você não estiver disponível no horário programado, a seguinte mensagem será exibida: Este agente não está disponível durante o horário programado. Selecione outro agente ou reprograme a hora .

Resultado
A tarefa de ordem de serviço foi atribuída com sucesso a você mesmo e pode ser acessada no **Tarefas em aberto** tela. A guia de navegação Notificação mostra uma mensagem confirmando que a tarefa de ordem de serviço foi reatribuída a você.

Reatribua uma tarefa de ordem de serviço a um agente em um dispositivo móvel

Como gerente, você pode reatribuir uma tarefa de ordem de serviço a um agente por meio do Field Service Contractor for mobile aplicação.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_ext_manager

Procedimento

1. Acesse sua instância usando Agente da ServiceNow aplicativo para celular.
2. Em **Meu trabalho** guia navegação, abra uma tarefa de ordem de serviço de uma das seguintes maneiras:
   - Toque em **Tarefa em aberto** tela
   - Toque em **Minhas tarefas de grupo** tela.
   - Toque em **Tarefas de hoje** tela.
3. Revise a tarefa de ordem de serviço.
4. Na tarefa de ordem de serviço, toque em Mais ações (⋮ ícone).
5. Toque em **Reatribuir tarefa** função.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Toque em **Atribuído a.** .
7. Selecione um agente no **Atribuído a.** lista.
8. Toque em **Enviar**.

Nota:
Se o agente do prestador de serviços não estiver disponível, a seguinte mensagem será exibida: O agente não está disponível durante o horário programado. Selecione outro agente ou reprograme a hora.

Resultado
A tarefa de ordem de serviço é reatribuída a um agente de prestador de serviços.

Aceitar ou rejeitar uma tarefa de ordem de serviço em um dispositivo móvel

Aceite ou rejeite uma tarefa de ordem de serviço atribuída a você por meio do Field Service Contractor for mobile aplicação.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_ext_agent ou wm_ext_manager

Procedimento

1. Acesse sua instância usando Agente da ServiceNow aplicativo para celular.
2. Em **Meu trabalho** guia navegação, toque em **Todas as tarefas em aberto**
3. Selecione a tarefa de ordem de serviço na lista.
4. No formulário de tarefa de ordem de serviço, aceite ou rejeite a tarefa.
   - Para rejeitar a tarefa, toque em **Rejeitar** , selecione o motivo da rejeição e insira os detalhes.

     A seguinte mensagem de confirmação aparece na parte superior da tela: Tarefa rejeitada com sucesso. Clique aqui para exibir tarefas em aberto .
   - Para trabalhar na tarefa por conta própria, toque em **Aceitar** .

Nota:
Se o agente do prestador de serviços ou gerente não estiver disponível, a seguinte mensagem será exibida: WOTXXXXXXXX foi programado para um horário em que você pode não estar disponível.

Resultado
A tarefa foi aceita ou rejeitada. Se a tarefa for rejeitada, ela será reatribuída dependendo da função da pessoa que a aceitou ou rejeitou.

- Se um gerente rejeitar a tarefa, o estado da tarefa mudará para Envio pendente ou Atribuição pendente. A tarefa rejeitada é atribuída ao gerente do próximo grupo apropriado. Se o sistema não puder identificar outro grupo qualificado, a tarefa permanecerá no estado de expedição pendente para que o expedidor possa atribuir manualmente a tarefa.
- Se um agente rejeitar a tarefa, ela será reatribuída ao gerente 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.

Crie ordens de serviço para um ativo selecionado em um dispositivo móvel

Crie uma ordem de serviço para um ativo por meio do Field Service Contractor for mobile aplicação.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_ext_agent ou wm_ext_manager

Procedimento

1. Acesse sua instância usando Agente da ServiceNow aplicativo para celular.
2. Em **Meu trabalho** guia navegação, toque em **Pesquisa de ativos** .
3. Exiba o registro do ativo usando uma das seguintes opções.
   - Toque no ícone de código de barras e verifique o ativo.
   - Insira o código do ativo em **Etiqueta do ativo** .
4. Toque no registro do ativo e execute uma das ações a seguir.

Opção	Descrição
Para criar uma ordem de serviço para este ativo	**a.** Toque em **Criar ordem de serviço** . **b.** Toque em **Descrição resumida** . **c.** Insira uma descrição resumida para a ordem de serviço e clique em **Concluído** . **d.** Clique em **Enviar**. A ordem de serviço é criada para o ativo selecionado.

Resultado
Uma ordem de serviço é criada para um ativo selecionado ou revisa o histórico de trabalho relacionado.

Exiba artigos de conhecimento relacionados a uma tarefa de ordem de serviço em um dispositivo móvel

Exiba artigos de conhecimento relacionados a uma tarefa de ordem de serviço por meio do Field Service Contractor for mobile aplicação para obter informações adicionais para ajudá-lo a concluir a tarefa.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_ext_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A página de exibição do artigo de conhecimento fornece vários detalhes sobre um artigo exibido, como número do artigo, descrição resumida, conteúdo do artigo, autoria por e número de exibições. Você pode exibir todos os artigos de conhecimento disponíveis, independentemente da sua tarefa de ordem de serviço no **Artigos** guia.

Procedimento

1. Acesse sua instância usando Agente da ServiceNow aplicativo para celular.
2. Em **Meu trabalho** guia navegação, toque em **Tarefa de hoje** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Abra uma tarefa de ordem de serviço na lista.
4. No formulário de tarefa de ordem de serviço, acesse os artigos relacionados em **Detalhes** tela de uma das seguintes maneiras:
   - Toque em Mais ações (⋮) e selecione **Exibir conhecimento** .
   - Toque em **Relacionado** e exiba os artigos de conhecimento relacionados.
5. Revise o artigo de conhecimento.
6. Na lista Conhecimento, selecione o link para o artigo de conhecimento que você deseja exibir.
7. **Opcional:** Forneça feedback sobre um artigo de conhecimento classificando-o, marcando-o como útil ou não útil, fornecendo uma classificação por estrelas ou publicando comentários para o artigo.

Resultado
A versão selecionada do artigo é aberta em uma página Detalhes de conhecimento exibida em outra guia no Field Service Contractor for mobile aplicação. O nome da guia inclui o número do artigo de conhecimento e seu número de versão.

Insira despesas incidentais diretamente de uma tarefa de ordem de serviço em um dispositivo móvel

Crie e rastreie despesas incidentais que surgem durante a execução de uma tarefa de ordem de serviço por meio do Field Service Contractor for mobile aplicação.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_ext_agent ou wm_ext_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Despesas incidentais são despesas relacionadas a ordens de serviço que surgem durante a execução de uma tarefa ou estão relacionadas à tarefa, como custos de fornecedor ou quilometragem, mas não são despesas previstas padrão, como requisitos de peça.

Você pode criar despesas incidentais para uma tarefa de ordem de serviço a qualquer momento durante o ciclo de vida da tarefa.

Procedimento
1. Acesse sua instância usando Agente da ServiceNow aplicativo para celular.
2. Em **Meu trabalho** guia navegação, toque em **Tarefas de hoje** .
3. Abra uma tarefa de ordem de serviço na lista.
4. Em **Detalhes** Toque na guia Mais ações (⋮ ícone).
5. Toque em **Registrar incidente** função.
6. No formulário, preencha os campos.

Formulário Registrar incidentes

Campo	Descrição
Tipo	O tipo de despesa incidental, como quilometragem, locação de carro ou Custo do fornecedor.
Custo	Custo total da despesa incidental.
Descrição	Informações úteis sobre a despesa incidental.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Estado	Status da despesa, como Pendente ou Incorrido.
Anexo	Opção para incluir anexos de suporte.

7. Toque em **Enviar**.

Resultado
O incidente é criado e pode ser acessado em uma guia relacionada à ordem de serviço ou na guia de navegação Meu incidente.

O sistema gera uma linha de despesa para a despesa incidental se as seguintes condições forem atendidas:

- O estado é Incorrido
- O tipo não é Nenhum
- O custo é maior que zero

Se qualquer uma das condições mudar, a linha de despesa será excluída.

Exiba o perfil de um agente em um dispositivo móvel

Exiba as informações de perfil de todos os agentes da sua equipe por meio do Field Service Contractor for mobile aplicação para que você possa contatá-los quando necessário.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_ext_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Como gerente de prestador de serviços, você pode acessar detalhes sobre os membros da sua equipe, como número de telefone celular, número de telefone comercial e endereço de e-mail.

Procedimento

1. Acesse sua instância usando Agente da ServiceNow aplicativo para celular.
2. Em Agente da ServiceNow tela inicial da aplicação, navegue até **Minha Equipe** > **Mais**.
3. Toque no grupo ao qual você pertence.
4. Toque no perfil de agente que você deseja revisar no **Membros da equipe** lista.
5. Revise as informações do perfil do agente.

Exibir tela de detalhes no Field Service Contractor for mobile

Usar Field Service Contractor for mobile aplicação para exibir detalhes dos campos de ordem de serviço.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_ext_agent ou wm_ext_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A tela Detalhes mostra informações completas sobre uma tarefa de ordem de serviço. Os agentes ou gerentes do prestador de serviços podem usar a tela Detalhes para revisar uma tarefa de ordem de serviço para entender o requisito da tarefa e aceitar ou rejeitar a tarefa. Os gerentes também podem reatribuir a tarefa a um agente de prestador 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.

Procedimento

1. Acesse sua instância usando Agente da ServiceNow aplicativo para celular.
2. Toque em **Meu trabalho**.
3. Toque em **Tarefas de hoje** .
4. Abra qualquer tarefa de ordem de serviço.
5. No formulário de tarefa de ordem de serviço, toque em **Detalhes** .
6. Em **Detalhes** revise as informações da tarefa de ordem de serviço mostradas nos campos do formulário.

Campo	Descrição
Local	A área geográfica em que um agente executa a tarefa atribuída.
Iniciado de	Tarefa primária da tarefa de ordem de serviço.
Ativo	Peças necessárias para executar a tarefa.
Início programado	A data e a hora em que o trabalho na tarefa deve começar.
Término estimado	Data estimada em que o trabalho na tarefa terminará A data é calculada automaticamente com base no início programado e na duração estimada do trabalho.
Duração de trabalho estimada	O tempo estimado para concluir o trabalho. A duração não pode exceder o tempo total da janela. Este campo é definido automaticamente como uma hora. Se a tarefa estiver nos estados Rascunho ou Expedição pendente, você poderá editar este campo.
Tipo de trabalho	O tipo de trabalho necessário para concluir a tarefa. As opções disponíveis são: Correção, Instalação ou Manutenção planejada
Sob garantia	Opção que indica que existe uma garantia para um ou mais itens de configuração relacionados à tarefa.
Descrição	Detalhe do trabalho a ser realizado no local de trabalho. Detalhes completos sobre o problema ajudam a evitar a comunicação estendida com o cliente nas fases posteriores do ciclo de vida da ordem de serviço.
Grupo de atribuição	O grupo que contém o agente ou fornecedor individual para concluir a tarefa. Por padrão, este campo mostra os grupos de atribuição recomendados com base no local, no ativo e nas habilidades da tarefa. Se o campo estiver vazio, o sistema pesquisará o grupo que cobre o território que inclui o local da tarefa.
Atribuição a	Mostra o agente ou gerente atualmente atribuído à tarefa

Tradução automática

Rastreie ou adicione informações da tarefa de ordem de serviço em um dispositivo móvel

Exiba as atividades relacionadas à sua tarefa de ordem de serviço por meio do Field Service Contractor for mobile aplicação. Você também pode adicionar documentos, imagens ou anotações de trabalho ao registro da tarefa de ordem de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_ext_agent ou wm_ext_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A tela Fluxo de atividades rastreia e mostra todas as informações relacionadas a uma tarefa de ordem de serviço desde que ela foi criada. Cada vez que você pausa ou retoma o

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 na tarefa, um carimbo de data/hora é capturado no fluxo de atividades e o tempo real em que você trabalhou na tarefa é calculado automaticamente.

Procedimento

1. Acesse sua instância usando Agente da ServiceNow aplicativo para celular.
2. Toque em **Meu trabalho**.
3. Toque em **Tarefas de hoje** .
4. Abra a tarefa de ordem de serviço.
5. No formulário de tarefa de ordem de serviço, toque em **Fluxo de atividades** .
6. Exiba as atividades da tarefa de ordem de serviço.
7. **Opcional:** Adicione um documento, imagem ou comentário.

Feche uma tarefa de ordem de serviço completa em um dispositivo móvel

Feche tarefas de ordem de serviço para concluir uma tarefa para a qual o problema foi corrigido ou resolvido por meio de Field Service Contractor for mobile aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_ext_agent

Procedimento

1. Acesse sua instância usando Agente da ServiceNow aplicativo para celular.
2. Em **Meu trabalho** guia navegação, toque em **Tarefas de hoje** .
3. Abra uma tarefa de ordem de serviço que já está em andamento.
4. Toque em **Encerramento concluído** .
5. Insira as anotações que descrevem o fechamento em **Anotações de fechamento** campo.
   As informações de Anotações de fechamento são copiadas para a guia Fluxo de atividades em um formulário de tarefa de ordem de serviço.
6. **Opcional:** Crie automaticamente uma tarefa de ordem de serviço para acompanhar qualquer trabalho pendente da tarefa de ordem de serviço atual habilitando o. **Crie uma tarefa de acompanhamento** opção.
   A nova tarefa de ordem de serviço será atribuída ao seu grupo.
7. Toque em **Enviar**.

   As mensagens de confirmação são exibidas dependendo se você habilitou o. **Crie uma tarefa de acompanhamento** opção.

   - Se você não tiver habilitado a opção, a mensagem de confirmação Tarefa encerrada com sucesso é exibido.
   - Se você habilitou a opção, a mensagem Você tem 2 mensagens é exibido. Tocando **Exibir** na mensagem exibe a mensagem de confirmação de sucesso e uma mensagem fornecendo o número da tarefa de acompanhamento que foi criada.

Resultado

A tarefa está encerrada. Se você criou uma tarefa de ordem de serviço de acompanhamento, poderá acessá-la navegando até **Meu trabalho** > **Minhas tarefas de 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.

Feche uma tarefa de ordem de serviço incompleta em um dispositivo móvel

Você pode fechar uma tarefa de ordem de serviço como incompleta se houver trabalho pendente na tarefa por meio de Field Service Contractor for mobile aplicação.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_ext_agent

Procedimento

1. Acesse sua instância usando Agente da ServiceNow aplicativo para celular.
2. Em **Meu trabalho** guia navegação, toque em **Tarefas de hoje** .
3. Abra uma tarefa de ordem de serviço que já está em andamento.
4. Toque em Mais ações (⋮ ícone).
5. Toque em **Encerramento incompleto** .
6. Forneça o motivo em **Anotações de fechamento** .
   As informações de Anotações de fechamento são copiadas para **Guia Fluxo de atividades** em um formulário de tarefa de ordem de serviço.
7. **Opcional:** Crie automaticamente uma tarefa de ordem de serviço para acompanhar qualquer trabalho pendente da tarefa de ordem de serviço atual habilitando o. **Crie uma tarefa de acompanhamento** opção.
   A nova tarefa de ordem de serviço será atribuída ao seu grupo.
8. Toque em **Enviar**.

   As mensagens de confirmação são exibidas dependendo se você habilitou o. **Crie uma tarefa de acompanhamento** opção.

   - Se você não tiver habilitado a opção, a mensagem de confirmação Tarefa encerrada com sucesso é exibido.
   - Se você habilitou a opção, a mensagem Você tem 2 mensagens é exibido. Tocando **Exibir** na mensagem exibe a mensagem de confirmação de sucesso e uma mensagem fornecendo o número da tarefa de acompanhamento que foi criada.

Resultado
A tarefa está encerrada. Se você criou uma tarefa de ordem de serviço de acompanhamento, poderá acessá-la navegando até **Meu trabalho** > **Minhas tarefas de grupo**.

Pausar ou retomar o acompanhamento de tarefas de ordem de serviço em um dispositivo móvel

Registre uma pausa de uma tarefa de ordem de serviço por meio do Field Service Contractor for mobile se você não puder continuar o trabalho por qualquer motivo.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_ext_agent

Procedimento

1. Acesse sua instância usando Agente da ServiceNow aplicativo para celular.
2. Em **Meu trabalho** guia navegação, toque em **Tarefas de hoje** .
3. Abra uma tarefa de ordem de serviço em andamento.
4. Toque em Mais ações (⋮ ícone).

Tradução automática

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

5. Toque em **Pausar o trabalho** .
   No formulário de ordem de serviço, o botão alterna para **Retomar o trabalho** .
6. Toque em **Retomar o trabalho** quando você estiver pronto para trabalhar na tarefa de ordem de serviço novamente.

Exiba tarefas de ordem de serviço encerradas recentemente em um dispositivo móvel

Exiba as tarefas de ordem de serviço encerradas nos últimos sete dias no Agente da ServiceNow aplicativo para celular.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_ext_agent ou wm_ext_manager

Procedimento

1. Acesse sua instância usando Agente da ServiceNow aplicativo para celular.
2. Em **Meu trabalho** guia navegação, toque em **Tarefas encerradas recentemente** .
3. Revise as tarefas de ordem de serviço na lista Tarefas encerradas recentemente.
   A lista exibe as tarefas encerradas nos últimos sete dias.

Tarefas de ordem de serviço encerradas em um dispositivo móvel

Os clientes podem assinar e confirmar digitalmente tarefas de ordem de serviço encerradas com o estado Encerrado concluído ou Encerrado incompleto.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_ext_agent ou wm_ext_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando uma ordem de serviço é fechada, você é notificado com um link para a ordem de serviço. Abra a ordem de serviço para solicitar uma assinatura do cliente.

Nota:
A ordem de serviço fecha somente quando todas as tarefas de ordem de serviço relacionadas são encerradas.

Procedimento

1. Acesse sua instância usando Agente da ServiceNow aplicativo para celular.
2. Em **Meu trabalho** guia navegação, toque em **Tarefas encerradas recentemente** .
3. Toque na tarefa de ordem de serviço na lista que está no estado Encerrado concluído ou Encerrado incompleto.
4. Toque em **Primário** número da ordem de serviço no formulário de tarefa de ordem de serviço.
5. **Opcional:** Toque em **Visualização** para revisar os detalhes da ordem de serviço.
6. Toque em **Assinar e confirmar** para capturar a assinatura do cliente.
7. Assine a ordem de serviço encerrada.
   - Para inserir seu nome, clique em **Assinatura de tipo** .
   - Para assinar seu nome, clique em **Desenhar assinatura** .
8. Clique em **Aceitar e confirmar** .

Tradução automática

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

Solicitar inventário usando Field Service Contractor for mobile aplicação

Solicite o inventário para receber peças quando o estoque ficar baixo ou você precisar de uma peça para uma ordem de serviço específica.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_ext_agent, wm_ext_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode solicitar as peças necessárias do seu depósito pessoal ou do seu grupo. Se você solicitar peças do depósito do grupo, os pedidos de transferência serão gerados automaticamente.

Procedimento

1. Acesse sua instância usando Agente da ServiceNow aplicativo para celular.
2. Em **Meu trabalho** guia navegação, toque em **Minhas tarefas** .
3. Selecione a tarefa de ordem de serviço que precisa de peças.
4. Toque em **Peças** guia.
5. Em Requisitos de peça, toque em **Criar requisito de peça** .
6. Toque em **Modelo** .
7. Selecione um modelo de peça.
8. Em **Quantidade necessária** insira a quantidade total de peças necessárias para concluir a tarefa.
9. Em **Obrigatório por data** insira a data em que todos os materiais devem ser entregues.
10. Habilite o. **Obrigatório** opção para especificar as peças necessárias para executar a tarefa de ordem de serviço.
11. Toque em **Enviar**.
    Uma mensagem é exibida conforme o requisito de peça é criado .
12. Navegue de volta para a tela da lista de requisitos de peça e toque no cartão de requisito de peça.
13. Toque em **Localizar peça** para localizar a peça específica.
    Os locais do depósito aparecem na tela.
14. Toque no depósito do qual você deseja receber as peças e toque em **Peça de origem** .
15. Selecione o depósito para o qual as peças fornecidas serão transferidas.
    Por exemplo, se você precisar receber peças no depósito, selecione seu depósito pessoal.
16. Em **Quantidade** insira a quantidade de peças necessárias para concluir a tarefa.
17. Toque em **Próximo** ícone.
18. Navegue de volta para **Inventário** tela.

Resultado
As listas relacionadas Requisitos de peça e Ordens de transferência são atualizadas automaticamente no formulário de tarefa de ordem de serviço.

Exiba detalhes do inventário usando Field Service Contractor for mobile aplicação

Exiba detalhes de peças disponíveis e com defeito em seu inventário.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_ext_agent, wm_ext_manager

Tradução automática

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

Procedimento

1. Acesse sua instância usando Agente da ServiceNow aplicativo para celular.
2. Toque em **Inventário** .
3. Toque em **Meu inventário** .
   As peças disponíveis e com defeito aparecem em suas respectivas guias.
4. Exibir detalhes da peça.
   - Para exibir detalhes das peças disponíveis, toque em **Disponível** e selecione uma peça para exibir seus detalhes.
   - Para exibir detalhes das peças com defeito, toque em **Com defeito** e selecione uma peça para exibir seus detalhes.

Pegue as peças usando Field Service Contractor for mobile aplicação

Transfira a peça de um depósito disponível quando você estiver em um local de tarefa e precisar de uma peça ausente para concluir seu trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_ext_agent, wm_ext_manager

Procedimento

1. Acesse sua instância usando Agente da ServiceNow aplicativo para celular.
2. Toque em **Inventário** .
3. Toque em **Transferências de peças** .
4. Toque em **Escolha** .
5. Toque em uma peça para escolher, deslize para a esquerda e selecione **Confirmar seleção** .
   As fases de fornecimento da peça são exibidas. Se a peça estiver em **Recebido** fase, você pode confirmar a coleta.
6. Clique em **Confirmar seleção** .

Resultado

A fase de fornecimento passa para Entregue e a peça é adicionada ao seu inventário e é marcada como disponível.

Preencha o questionário para uma tarefa de ordem de serviço usando Field Service Contractor for mobile aplicação

Responda às perguntas predefinidas associadas a uma tarefa de ordem de serviço para coletar e armazenar as respostas para referência futura.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_ext_agent, wm_ext_manager

Procedimento

1. Acesse sua instância usando Agente da ServiceNow aplicativo para celular.
2. Toque em **Meu trabalho** .
3. Em **Minhas tarefas** toque em **Ver tudo** .
4. Selecione a tarefa de ordem de serviço para a qual você deseja preencher o questionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Toque em Estouro ⋮ e selecione **Responder ao questionário** .
6. Na guia Pendente, toque no questionário que você está pronto para responder.

> **Nota:**
> Se o questionário for obrigatório, você não poderá fechar a tarefa até concluir o questionário.

7. Responda a cada pergunta do questionário.
8. Toque em **Enviar**.
   Uma vez enviado, você pode exibir, mas não pode mudar seu questionário.

Resultado
O questionário enviado aparece na guia Concluído.

Equipe em Agente da ServiceNow

Adicione equipamentos ou membros à sua equipe usando Agente da ServiceNow aplicação.

Adicione membros ou equipamentos à sua equipe

Adicione membros da equipe ou equipamentos às suas equipes no Agente da ServiceNow aplicação.

Adicione membros ou equipamentos à sua equipe planejada

Adicione membros ou equipamentos à sua equipe para organizar sua equipe e recursos.

Antes de Iniciar
Para adicionar equipamento, os administradores devem ativar o. Serviço de campo Plug-in Programação de recursos (com.snc.fsm_resource_scheduling). Para obter mais informações, consulte Ativar Agendamento de recursos.

Função necessária: wm_agent e crew_moderator

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode adicionar membros ou equipamentos à sua equipe planejada para garantir que sua equipe esteja devidamente equipada e equipada para o trabalho. Equipes planejadas são grupos de membros e equipamentos que persistem após uma tarefa concluída.

Procedimento

1. Navegar até **Meu trabalho** > **Minhas equipes**.
2. Selecione uma equipe.
3. Escolha uma das seguintes opções:
   - Para adicionar membros, toque em **Membros** e toque em **Adicionar membros** .
   - Para adicionar equipamento, toque em **Equipamento** e toque em **Adicionar equipamento** .
4. Selecione os membros ou o equipamento que você deseja adicionar.
5. Toque em **Enviar**.

Adicione membros ou equipamentos a uma equipe de tarefa

Adicione membros ou equipamentos à equipe de tarefa para atender às necessidades de recursos de uma tarefa de ordem de serviço.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

Para adicionar equipamento, os administradores devem ativar o. Serviço de campo Plug-in Programação de recursos (com.snc.fsm_resource_scheduling). Para obter mais informações, consulte Ativar Agendamento de recursos.

Função necessária: wm_agent e crew_moderator

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Adicione membros ou equipamentos a uma equipe de tarefa. Equipes de tarefa são grupos ad hoc de membros e equipamentos criados para atender às necessidades de uma tarefa de ordem de serviço. As equipes de tarefa não persistem após a conclusão da tarefa.

Procedimento

1. Navegar até **Meu trabalho** > **Minhas tarefas**.
2. Selecione uma tarefa de ordem de serviço.
3. Por **Designados para a tarefa** toque em **Ver tudo** .
4. Toque em **Adicionar designados.**
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário Atribuído à tarefa

Campos	Descrição
Requisito	O requisito de recurso que esta atribuição atende.
Tipo	Determina qual tipo de designado atende ao requisito. Escolha entre o tipo de designado de agente ou equipamento.
Responsáveis	Membros ou instâncias de equipamento a serem atribuídas à tarefa de ordem de serviço.

6. Toque em **Enviar**.

Adicione membros ou equipamentos a uma equipe de tarefa por meio de requisitos de recursos

Exiba os requisitos de recursos de uma tarefa e adicione os designados apropriados para garantir que os agentes estejam equipados e equipados.

Antes de Iniciar

Para adicionar equipamento, os administradores devem ativar o. Serviço de campo Plug-in Programação de recursos (com.snc.fsm_resource_scheduling). Para obter mais informações, consulte Ativar Agendamento de recursos.

Função necessária: wm_agent e crew_moderator

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Acesse os requisitos de recursos de uma tarefa para ver as habilidades e os equipamentos necessários para executar a tarefa. Adicione membros ou equipamentos para atender aos requisitos de recursos, garantindo que a equipe esteja equipada e com equipe para a tarefa. As equipes de tarefa são ad hoc grupos de membros e equipamentos criados para atender às necessidades de uma tarefa de ordem de serviço. As equipes de tarefa não persistem após a conclusão 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.

Procedimento

1. Navegar até **Meu trabalho** > **Minhas tarefas**.
2. Selecione uma tarefa de ordem de serviço.
3. Por **Requisitos de recursos** toque em **Ver tudo** .
4. Selecione um requisito de recurso.
5. Toque em **Adicionar designados.**
6. Selecione os designados que você deseja adicionar.
7. Toque em **Enviar**.

Remova ou libere membros e equipamentos da sua equipe

Remova ou libere membros da equipe e equipamentos de suas equipes no Agente da ServiceNow aplicação.

Remova membros ou equipamentos da sua equipe planejada

Remova membros ou equipamentos da sua equipe planejada para que eles possam ser atribuídos a outras equipes ou tarefas.

Antes de Iniciar

Para remover equipamentos, os administradores devem ativar o. Serviço de campo Plug-in Agendamento de recursos (com.snc.resource_scheduling). Para obter mais informações, consulte Ativar Agendamento de recursos.

Função necessária: wm_agent e crew_moderator

Procedimento

1. Navegar até **Meu trabalho** > **Minhas equipes**.
2. Selecione a equipe ou o equipamento que você deseja remover.
3. Toque em **Remover** ícone ( ).
4. Toque em **Remover** .

Remover membros ou equipamentos de uma equipe de tarefa

Remova membros ou equipamentos de uma equipe de tarefa para que possam ser atribuídos a outras equipes ou tarefas.

Antes de Iniciar

Para remover equipamentos, os administradores devem ativar o. Serviço de campo Plug-in Agendamento de recursos (com.snc.resource_scheduling). Para obter mais informações, consulte Ativar Agendamento de recursos.

Função necessária: wm_agent e crew_moderator

Procedimento

1. Navegar até **Meu trabalho** > **Minhas tarefas**.
2. Selecione a tarefa de ordem de serviço à qual o membro da equipe de tarefa ou o equipamento está atribuído.
3. Encontre o membro ou equipamento que você deseja remover e toque em **Remover** ícone ( ).

Tradução automática

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

Nota:
Se a tarefa estiver no estado Trabalho em andamento, **Remover** substituído por **Versão** .

4. Toque em **Remover** .

Liberar um membro da equipe de tarefa

Liberar membros da equipe de tarefa das tarefas de ordem de serviço que estão no estado Trabalho em andamento.

Antes de Iniciar

Versão Exibido somente se a tarefa de ordem de serviço estiver no estado Trabalho em andamento. Caso contrário, os membros da equipe da tarefa devem ser removidos. Para obter mais informações, consulte Remover membros ou equipamentos de uma equipe de tarefa.

•

Função necessária: wm_agent e crew_moderator

Procedimento

1. Navegar até **Meu trabalho** > **Minhas tarefas**.
2. Selecione a tarefa de ordem de serviço à qual o membro da equipe de tarefa está atribuído.
3. Encontre o membro da equipe de tarefas que você deseja liberar e toque em **Editar** ícone ( ).
4. Toque em **Versão** .
   Uma mensagem de confirmação é exibida. Para prosseguir com a ação, toque em **Versão** . Para cancelar, toque em **Cancelar** .

Editar detalhes do membro ou do equipamento

Edite os detalhes de um membro individual da equipe ou equipamento planejado, bem como de uma equipe inteira no Agente da ServiceNow aplicação. Marque membros, equipamentos e equipes como ativos ou inativos ou adicione detalhes para membros da equipe de tarefa.

Editar detalhes da equipe planejada

Edite os detalhes de um membro da equipe planejada individual ou de uma equipe planejada inteira. Marque membros e equipes como ativos ou inativos.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_agent e crew_moderator

Procedimento

1. Navegar até **Meu trabalho** > **Minhas equipes**.
2. Selecione a equipe que você deseja editar.
3. Escolha uma das seguintes opções:
   - Para editar um designado, toque em **Editar** ícone ( ) pelo designado selecionado.
   - Para editar a equipe, toque em **Mais ações** ícone ( ).
4. Edite os detalhes no formulário.
5. Toque em **Atualização** .

Tradução automática

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

Editar detalhes do membro da equipe da tarefa

Ajuste o início real do trabalho, o término real do trabalho ou o requisito de recurso de um designado para a tarefa em uma equipe de tarefa.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent e crew_moderator

Procedimento

1. Navegar até **Meu trabalho** > **Minhas tarefas**.
2. Selecione uma tarefa de ordem de serviço.
3. Toque em **Editar** ícone ( ) pelo designado selecionado.
4. Edite os detalhes no formulário.
5. Toque em **Atualização** .

Notificações por push ativadas Agente da ServiceNow

Atribuir tarefas e enviar lembretes para Serviço de campo agentes que usam notificações por push.

As notificações por push oferecem várias vantagens:

- Os agentes e técnicos podem receber notificações por push acionáveis sobre tarefas em seus dispositivos móveis.
- Expedidores e gerentes que usam notificações por push para atribuir tarefas a grupos ou para agentes individuais e para enviar lembretes.
- Os agentes e técnicos podem executar ações de notificação por push em seus dispositivos móveis sem abrir o aplicativo, como aceitar ou rejeitar tarefas, solicitações de peças e responder a comentários do cliente sobre tarefas.

Aceitar ou rejeitar solicitações de notificações por push

. Serviço de campo agente, você pode aceitar ou rejeitar tarefas de ordem de serviço usando ações de notificação por push sem precisar abrir o. Agente da ServiceNow aplicativo para celular.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

Procedimento

1. Navegue até a notificação por push recebida no seu dispositivo móvel.
2. Toque na notificação por push.
3. Processe a solicitação.

Exiba e responda aos comentários da tarefa a partir de notificações por push

. Serviço de campo agente, você pode exibir e responder aos comentários fornecidos pelos clientes em tarefas de ordem de serviço usando ações de notificação por push sem abrir o. Agente da ServiceNow aplicativo para celular.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegue até a notificação por push recebida no seu dispositivo móvel.
2. Leia o texto exibido na notificação por push para exibir o comentário do cliente.
3. **Opcional:** Responda ao comentário.
   a. Mantenha a notificação por push pressionada.
   b. Insira seu texto no **Resposta** campo.
   c. Notifique o usuário final de que você respondeu inserindo o nome da pessoa em seu texto seguido pelo sinal de a.
   d. Clique em **Enviar**.

Bate-papo em Agente da ServiceNow

Conete-se com seus clientes ou colegas usando o aplicativo para celular para obter mais informações quando você estiver em um local de tarefa.

Colabore e resolva problemas em tempo real usando o canal de bate-papo em seu aplicativo para celular

Comunique-se com outros usuários em tempo real para colaborar e resolver problemas usando o canal de bate-papo no Agente da ServiceNow aplicativo para celular.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent ou wm_dispatcher

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se você receber uma mensagem no bate-papo quando não estiver disponível para exibir a mensagem, receberá uma notificação lembrando-o da mensagem. Você pode clicar nessa mensagem para abrir a janela de bate-papo e continuar a conversa de bate-papo.

Procedimento

1. Abra o. Now Mobile Aplicação do agente.
2. Toque no ícone de bate-papo .
3. Toque em **.** botão para selecionar e adicionar um agente ao qual você deseja se conectar.
   Você pode adicionar vários agentes para iniciar um bate-papo em grupo.
4. Na caixa de diálogo Mensagem, insira uma mensagem e toque em **Insira** no android ou **Enviar** No iOS para iniciar a caixa de diálogo.
5. Para encerrar a conversa, toque em **X** no android e. **Retornar** No iOS.

Inicie um Barra lateral discussão sobre Mobile Agent aplicação

Criar e exibir Barra lateral discussões no Mobile Agent aplicação.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

Certifique-se de Barra lateral para Gestão de serviços de campoplug-in (com.sn_fsm_sidebar) está ativado. Para obter mais informações, consulte Ativar Barra lateral para Serviço de campo Mobile Agent 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.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Criar e exibir Barra lateral discussões no Mobile Agent aplicação. Você pode criar Barra lateral discussões do registro da tarefa de ordem de serviço.

Procedimento

1. Navegue até uma tarefa de ordem de serviço.
2. Toque em **Barra lateral**  ícone.
3. Toque em **Criar discussão na barra lateral**  ícone.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de discussão da barra lateral

Campo	Descrição
Número de registro	Tarefa de ordem de serviço à qual esta discussão está atribuída.
Assunto	Assunto da discussão.
Adicionar participantes	Participantes que podem exibir e responder à discussão.
Incluir uma breve mensagem para os participantes	Mensagem inicial para os participantes da discussão.

5. Toque em **Iniciar discussão** .

O que Fazer Depois

Os participantes podem exibir e responder à discussão. A discussão pode ser acessada no registro da tarefa de ordem de serviço ou no global Barra lateral.

Tópicos relacionados

Resuma uma discussão da barra lateral no Agente da ServiceNow aplicação

Mapas do local de trabalho em Agente da ServiceNow

Exiba um mapa do local de trabalho e obtenha direções para o local específico no local.

Antes de Iniciar

Para exibir mapas do site, os administradores devem ativar o Mapeamento de site para Gestão de serviços de campo plug-in (com.). Para obter mais informações, consulte Ativar Mapeamento de site para Gestão de serviços de campo.

Função necessária: wm_agent

Procedimento

1. Selecione **Meu trabalho** .
2. Selecione uma tarefa de ordem de serviço.
3. Selecione **Site** .
4. Selecione **Obter direções** .

Tradução automática

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

Ativos lineares em Agente da ServiceNow

Gerencie tarefas de ordem de serviço para ativos lineares para garantir processos de manutenção e inspeção eficientes e eficazes.

Ao trabalhar em uma tarefa de ordem de serviço para um ativo linear, o agente aceita as tarefas de ativos lineares para iniciar o processo de inspeção. Seguindo os detalhes do local de início e término fornecidos na tarefa, os agentes podem começar a inspecionar o ativo linear. Se os agentes identificarem áreas que exijam atenção ou manutenção, eles poderão criar imediatamente uma nova ordem de serviço para eles.

Iniciar o trabalho em uma tarefa de ativo linear

Examine o ativo linear especificado na tarefa de ordem de serviço para identificar ou selecionar segmentos ou áreas que precisam de atenção ou manutenção e gerar uma ordem de serviço correspondente.

Antes de Iniciar

Certifique-se da seguinte configuração:

- A tarefa de ordem de serviço está em **Trabalho em andamento** ou **Aceito** estado.
- Habilite o rastreamento de localização no seu dispositivo móvel para registrar sua localização na tabela de histórico geográfico. Para obter mais informações, consulte Usando o rastreamento de localização para celular .

Função necessária: wm_agent

Procedimento

1. Navegue até Agente da ServiceNow aplicação.
2. Toque em **Meu trabalho** .
3. Em **Minhas tarefas** exiba todas as tarefas de ordem de serviço selecionando **Ver tudo** .
4. Selecione e abra a tarefa de ordem de serviço desejada.
5. Para exibir os segmentos de ativos lineares a serem inspecionados, toque em **Relacionado** e indo para **Ativos** seção.
   Cada segmento exibe o nome do ativo e um número sequencial junto com os detalhes de início e do local.
6. No segmento que você deseja começar a inspecionar, toque em **Iniciar o trabalho** .
7. Abra a página do ativo e revise os detalhes do ativo tocando no segmento selecionado.
8. Exiba o segmento de ativo linear no mapa tocando no ícone do inicializador do Google Maps ( ) No campo Local de início.
   O mapa é iniciado e o local do ativo linear é exibido. O segmento linear é realçado na cor azul escuro para melhor identificação.
9. Toque em para fornecer informações adicionais sobre o ativo linear afetado **Responder ao questionário** .
   Para obter mais informações, consulte Preencha um questionário para a tarefa de ordem de serviço.
10. Se você identificar um problema para um ativo linear ao inspecionar um segmento, crie uma nova ordem de serviço.
    a. Toque em **Criar ordem de serviço** .
    b. Forneça informações adicionais relacionadas ao problema identificado carregando um anexo, como foto, imagem ou documento no **Adicionar anexo** 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.

c. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Local	O local em tempo real do agente. Este campo é preenchido automaticamente com o local atual do agente.
Lat./long.	A latitude e longitude do marcador. Este campo é preenchido automaticamente com o valor de latitude e longitude do local atual do agente. Se necessário, você pode editar esses valores.
Ativo	Lista de segmentos de ativos lineares vinculados à tarefa de ordem de serviço.
Ocorrência	Nome descritivo do problema. Por exemplo, um buraco na estrada.
Descrição do problema	Descrição detalhada da ocorrência.

d. Selecione **Enviar**.

11. Toque em **Marcar como concluído** .

12. Opcional: Repita as etapas que começam com a etapa 6 para inspecionar mais segmentos.

Resultado

Você inspecionou com sucesso os segmentos de ativo linear selecionados em uma tarefa de ordem de serviço e criou ordens de serviço correspondentes para todos os segmentos que exigem atenção ou manutenção.

Playbooks ativados Agente da ServiceNow

Playbooks para Agente da ServiceNow forneça uma experiência orientada para concluir tarefas de ordem de serviço em um dispositivo móvel.

Playbooks para Agente da ServiceNow

Playbooks para Agente da ServiceNow a aplicação inclui fases para concluir uma tarefa de ordem de serviço. Os playbooks podem ser exibidos em uma tarefa de ordem de serviço selecionada no **Meu trabalho** página. As tarefas que têm um playbook ativo associado a ele exibem um **Exibir playbooks** botão.

Os playbooks são organizados em fases para fornecer uma experiência orientada. Eles direcionam você para recursos novos ou existentes do aplicativo para celular e mantêm uma check-list das fases concluídas nessa tarefa de ordem de serviço. As fases podem ser marcadas como concluídas ou ignoradas a seu critério. As fases progridem da seguinte forma:

Tradução automática

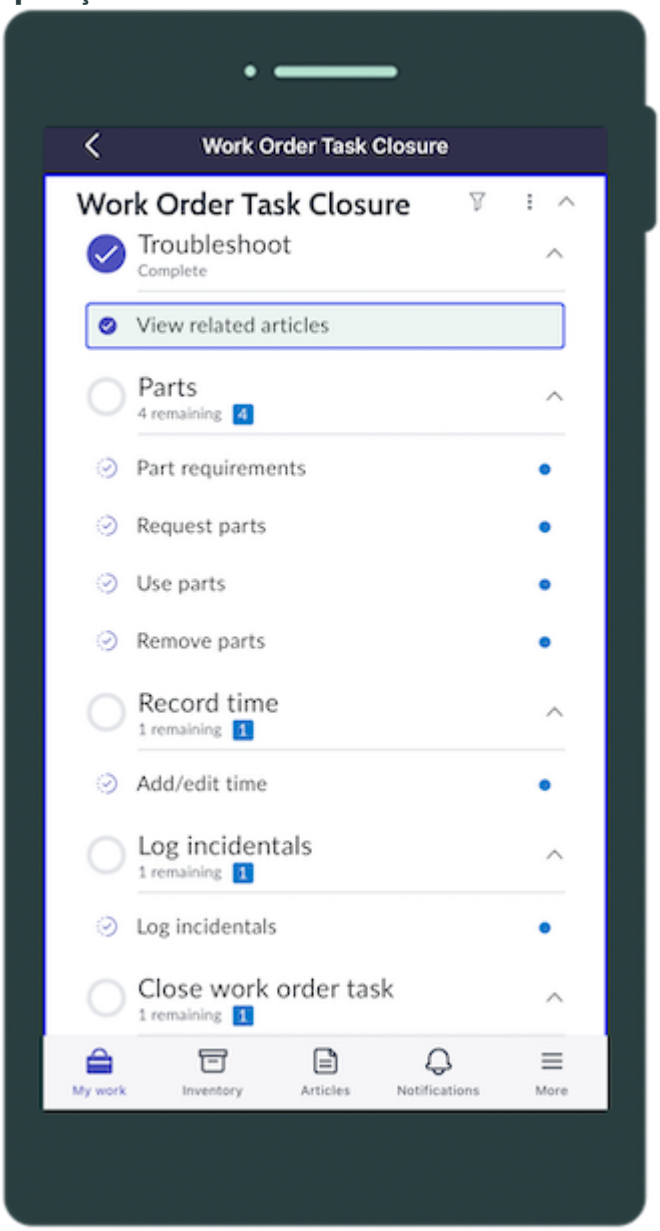
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

1. Solução de problemas
2. Peças
3. Registrar tempo
4. Registrar incidentes
5. Verificar conclusão do trabalho
6. Fechar tarefa de ordem de serviço

Para obter mais informações, consulte Playbooks ativados Agente da ServiceNow.

Agente da ServiceNow Playbooks de aplicações para Gestão de serviços de campo

Playbook de fechamento da tarefa de ordem de serviço no Agente da ServiceNow 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.

Solução de problemas

A fase de solução de problemas contém **Exibir artigos relacionados** módulo. Acesse artigos da base de conhecimento da sua organização para encontrar informações úteis relevantes para a tarefa de ordem de serviço.

Para obter mais informações sobre como acessar artigos de conhecimento no Now Mobile Agent, consulte Artigos de conhecimento em Agente da ServiceNow.

Peças

. A fase de peças contém **Requisitos de peça** , **Solicitar peças Use peças** e **Remova as peças** módulos. Crie requisitos de peça, solicite peças e marque essas peças como em uso ou remova-as para manter um inventário preciso.

Para obter mais informações sobre como solicitar peças, consulte Solicitar inventário.

Registrar tempo

A fase Tempo de registro contém **Adicionar/editar hora** módulo. Rastreie a data e a duração em que você trabalhou na tarefa.

Para obter mais informações sobre como registrar o tempo trabalhado, consulte Registrar o tempo trabalhado em uma tarefa de ordem de serviço.

Registrar incidentes

A fase Registrar incidentes contém **Registrar incidentes** módulo. Registre despesas incidentais relacionadas a ordens de serviço que surgem durante a tarefa ou estão relacionadas à tarefa.

Para obter mais informações sobre como registrar incidentes em log, consulte Registre uma despesa incidental para uma tarefa de ordem de serviço.

Verificar conclusão do trabalho

A fase Verificar conclusão do trabalho contém **Verifique o trabalho** módulo. Revise uma check-list para garantir que a tarefa de ordem de serviço esteja concluída.

Fechar tarefa de ordem de serviço

A fase da tarefa Fechar ordem de serviço contém **Fechar tarefa de ordem de serviço** módulo. Feche a tarefa como concluída ou incompleta com anotações.

Para obter mais informações sobre como fechar uma tarefa, consulte Feche uma tarefa de ordem de serviço.

Conferência virtual em Agente da ServiceNow

Inicie uma chamada em conferência do seu aplicativo móvel nativo com a ajuda de Gestão de serviços de campo Virtual Conferencing Integration.

Como agente de serviço de campo, você pode iniciar um Zoom ou Microsoft Teams reunião do Agente da ServiceNow aplicação. Você pode configurar ambos Zoom e. Microsoft Teams pontes de conferência ou uma em seu ServiceNow instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 configurou ambas as pontes de conferência em seu ServiceNow, você pode selecionar uma das opções de ponte para fazer uma chamada do Agente da ServiceNow aplicação. Selecionando Zoom permite que você se conecte com os clientes e seus agentes colegas. Microsoft Teams permite que você se conecte somente com seus colegas.

Fazer uma chamada de Agente da ServiceNow

Selecione uma opção de ponte de conferência para iniciar uma chamada em conferência no Agente da ServiceNow aplicação para se conectar virtualmente com seus clientes e agentes de pares.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A opção Fazer uma chamada aparecerá somente se você tiver configurado ambas Zoom e. Microsoft Teams em seu ServiceNow instância.

Procedimento

1. Navegue até Agente da ServiceNow aplicação.
2. Toque em **Meu trabalho** .
3. Em **Minhas tarefas** toque em **Ver tudo** .
4. Selecione e abra a tarefa de ordem de serviço.
5. Toque em Mais ações (⋮) e selecione **Fazer uma chamada** .
6. Toque em **Ponte de conferência** e selecione uma ponte.
   - Para fazer um Zoom chamada, toque em Zoom.
   - Para fazer um Microsoft Teams chamada, toque em Microsoft Teams.

   Para obter mais informações sobre como fazer uma chamada, consulte Inicie um Zoom ou Microsoft Teams reunião de Agente da ServiceNow.

Inicie um Zoom ou Microsoft Teams reunião de Agente da ServiceNow

Iniciar um Zoom ou Microsoft Teams reunião do Agente da ServiceNow aplicação para resolver problemas do cliente, ajudando-os virtualmente enquanto fora do escritório ou longe do seu computador desktop.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode hospedar um Zoom ou Microsoft Teams reunião para fazer videoconferência e compartilhamento de tela com seus clientes do Agente da ServiceNow aplicação. Você pode convidar vários participantes para a reunião ao iniciar uma chamada em conferência ou adicionar um novo participante após o início da chamada.

Ao iniciar a reunião, os participantes recebem uma notificação por e-mail e SMS que inclui o número da tarefa de ordem de serviço, uma descrição resumida do problema e o link da reunião.

Nota:
Os detalhes da chamada em conferência de um Zoom ou Microsoft Teams as reuniões são armazenadas em Notify Tabela Chamadas em conferência [notify_conference_call].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Agente da ServiceNow aplicação.
2. Toque em **Meu trabalho** .
3. Em **Minhas tarefas** toque em **Ver tudo** .
4. Selecione e abra a tarefa de ordem de serviço.
5. Iniciar a reunião.

   a. Toque em Mais ações (ícone) e selecione a plataforma de chamada.
      - Para um Zoom chamada, selecione **Fazer uma chamada do Zoom** .
      - Para um Microsoft Teams reunião, selecione **Fazer uma chamada do MS Teams** .

   b. Selecione os participantes necessários para a chamada em conferência.

Opção	Descrição
Meus agentes de grupo	Agentes do grupo de atribuição mencionado na tarefa de ordem de serviço.
Usuários	Usuários específicos, como um gerente, expedidor e assim por diante.
Grupos	Todos os grupos em sua instância.
Cliente	Para Zoom chamadas, você pode adicionar um cliente mencionado na tarefa de ordem de serviço. Você deve instalar o. Atendimento ao cliente com Gestão de serviços de campo plug-in para ver o nome do cliente nas tarefas de ordem de serviço. Para obter mais informações, consulte Integração com Customer Service Management.

   c. Depois que a lista de participantes for finalizada, toque em **Enviar** para iniciar a chamada em conferência.

   d. Toque no ID da chamada em conferência para entrar na chamada em conferência ativa, por exemplo, CC000XXXX.

6. Para ingressar na reunião, toque em **Ingressar** Na tela inicial.
7. **Opcional:** Convide mais participantes para uma chamada ativa tocando em **Adicionar participantes** .

   (Optional) Como anfitrião da reunião, você pode admitir participantes compartilhando o URL da reunião com eles. O número de participantes que você pode admitir depende do seu Zoom ou Microsoft Teams configurações da conta.

   Se a configuração de SMS estiver habilitada, o cliente receberá um SMS com o link para ingressar na chamada em conferência. Caso contrário, o cliente receberá um e-mail com o link da reunião.

8. **Opcional:** Grave a reunião.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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, consulte Zoom Central de ajuda para Zoom chamadas ou Grave uma reunião no Teams para Microsoft Teams chamadas.
A gravação da reunião é adicionada à página do formulário Conferência no aplicativo para celular Now Agent.

Artigos de conhecimento em Agente da ServiceNow

PESQUISE informações relevantes em artigos de conhecimento e veja quando os membros da sua equipe estão no local e se estão dentro da programação.

Acesse artigos de conhecimento relevantes para suas tarefas de ordem de serviço

PESQUISE artigos da base de conhecimento da sua organização para encontrar informações úteis relevantes para uma tarefa de ordem de serviço atribuída a você.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent ou wm_dispatcher

Procedimento

1. Abra a aplicação do Agente da ServiceNow.
2. Exiba ou pesquise o artigo de conhecimento.

Tópicos relacionados

Configure o Portal de serviços da Gestão de conhecimento

Acesse informações sobre sua equipe

Saiba quando os membros da sua equipe estão no local trabalhando em uma tarefa e se eles estão no cronograma para concluir suas tarefas. Você pode se conectar com eles ligando ou enviando uma mensagem de texto.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent ou wm_dispatcher

Procedimento

1. Abra a aplicação do Agente da ServiceNow.
2. Na barra de navegação do rodapé, toque em **Mais** e vá para **Minha equipe** .
3. Toque na equipe desejada e exiba os membros do grupo.
   E-mail, endereço, número de contato, status da programação atual e local do agente são exibidos.
4. Conecte-se com um membro da equipe.

Acesse artigos de conhecimento anexados à sua tarefa de ordem de serviço

Acesse artigos de conhecimento anexados a tarefas de ordem de serviço no Agente da ServiceNow aplicação.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent ou wm_dispatcher

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode exibir o conteúdo de artigos de conhecimento anexados às suas tarefas de ordem de serviço nos modos off-line e on-line. A página de exibição do artigo de conhecimento em Agente da ServiceNow fornece vários detalhes sobre um artigo exibido, como o número do artigo, a descrição resumida, o conteúdo do artigo, o autor e assim por diante.

Tradução automática

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

Nota:
A contagem de exibição do artigo não é atualizada na página de exibição do dispositivo móvel.

Procedimento

1. Abra a aplicação do Agente da ServiceNow.
2. Toque em **Meu trabalho** .
3. Em **Minhas tarefas** toque em **Ver tudo** .
4. Selecione e abra a tarefa desejada.
5. Toque em **Relacionado** > **Artigos de conhecimento**.
6. Abra o artigo desejado.

Resultado
O artigo é aberto em uma página Detalhes de conhecimento exibida em outra guia no Agente da ServiceNow aplicativo para celular. O nome da guia inclui o número do artigo de conhecimento e o último período atualizado.

Forneça feedback para artigos de conhecimento

Forneça feedback sobre um artigo de conhecimento classificando-o, marcando-o como útil ou não útil e publicando e respondendo aos comentários do artigo no Agente da ServiceNow aplicação.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode fornecer feedback sobre um artigo de conhecimento no modo online ou offline. Observe que o recurso de comentário não está habilitado no modo off-line.

Procedimento

1. Abra a aplicação do Agente da ServiceNow.
2. Abra um artigo que você deseja exibir na lista de artigos de conhecimento.
   a. Navegue até Agente da ServiceNow aplicação.
   b. Toque em **Meu trabalho** .
   c. Em **Minhas tarefas** toque em **Ver tudo** .
   d. Selecione e abra a tarefa desejada.
   e. Toque em **Relacionado** > **Artigos de conhecimento**.
   f. Abra o artigo desejado.
3. Deixe feedback para o artigo marcando-o como útil ou não útil, classificando-o ou deixando um comentário.

Acessar artigos de conhecimento relacionados

Descubra artigos com informações semelhantes sobre um tópico ao exibir um artigo de conhecimento.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A lista de artigos relacionados aparecerá somente se o administrador tiver anexado manualmente artigos relacionados ao artigo de conhecimento primário.

Nota:
Artigos de conhecimento relacionados podem ser acessados somente no modo on-line.

Procedimento

1. Abra a aplicação do Agente da ServiceNow.
2. Abra um artigo na lista de artigos de conhecimento.
   a. Navegue até Agente da ServiceNow aplicativo para celular.
   b. Toque em **Meu trabalho** .
   c. Em **Minhas tarefas** toque em **Ver tudo** .
   d. Selecione e abra a tarefa desejada.
   e. Toque em **Relacionado** > **Artigos de conhecimento**.
   f. Abra o artigo desejado.
3. Toque em **Listas relacionadas** guia.
4. Toque em **Artigos relacionados** e abra um artigo que lhe interesse.

Resultado

A lista de artigos relacionados exibe os artigos de conhecimento recomendados.

Acessar artigos de conhecimento traduzidos

Exiba versões traduzidas de artigos de conhecimento publicados por meio do Agente da ServiceNow aplicativo para celular.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um artigo estará disponível em outros idiomas somente se um autor tiver criado a tradução desse artigo de conhecimento. Se uma tradução de artigo não estiver disponível no idioma selecionado, o artigo aparecerá no idioma original em que foi criado.

Nota:
Os artigos de conhecimento traduzidos só podem ser acessados no modo on-line.

Procedimento

1. Abra a aplicação do Agente da ServiceNow.
2. Abra um artigo na lista de artigos de conhecimento.
   a. Navegue até Agente da ServiceNow aplicativo para celular.
   b. Toque em **Meu trabalho** .
   c. Em **Minhas tarefas** toque em **Ver tudo** .
   d. Selecione e abra a tarefa desejada.
   e. Toque em **Relacionado** > **Artigos de conhecimento**.
   f. Abra o artigo 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.

3. Toque em **Listas relacionadas** guia.
4. Toque em **Artigos traduzidos** .
5. Abra um artigo na lista de versões traduzidas do artigo.

Trabalhando off-line em Agente da ServiceNow

Quando você está em um local de tarefas que não tem uma conexão com a Internet, você pode trabalhar em tarefas de serviço de campo, registrar tempo, rastrear o uso de ativos, criar requisitos de peças e concluir ordens de serviço e tarefas usando Agente da ServiceNow aplicação.

Executar Agente da ServiceNow no modo off-line

Baixe os dados do serviço de campo para o cache da aplicação e habilite o modo offline móvel para executar tarefas de serviço de campo em locais sem conexão com a Internet. Sincronize os dados quando o seu dispositivo móvel estiver online novamente.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent ou wm_dispatcher

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode exibir uma lista de todas as ações realizadas quando o dispositivo estava off-line e o carimbo de data/hora de cada ação na caixa de saída do modo off-line. Gera dados simples de cronogramas do agente que são usados no aplicativo para celular para downloads agendados de cargas off-line. O administrador também pode optar por baixar o cache automaticamente em segundo plano configurando o. propriedades do sistema . Pelo menos um download de dados será feito no início do turno.

Procedimento

1. Aberto Agente da ServiceNow aplicação.
2. Faça login na instância da aplicação de serviço de campo.
3. Toque no ícone de menu e selecione **Off-line** .
   - Toque em **Mais** .
   - Toque em **Configurações** .
   - Toque em **Off-line** .
4. Para baixar automaticamente o cache programado em segundo plano, toque em **Habilitar** botão.
   Para obter mais informações, consulte Cache off-line programado .
   O cache off-line programado baixa automaticamente seu cache de acordo com sua programação de trabalho. O cache programado funciona em segundo plano, para que você possa continuar usando a aplicação enquanto o download é concluído. Você também pode habilitar **Wi-Fi somente** Para baixar o cache quando você estiver conectado ao Wi-Fi. Isso fornece sincronização contínua quando o dispositivo fica on-line.
5. Siga um destes procedimentos para baixar dados e ficar off-line.
6. Atualize ou limpe o cache no aplicativo para celular.
   Se você colocar seu app on-line e off-line novamente, poderá baixar os dados atualizados para o cache do app. Você pode limpar o cache depois de colocar o app on-line.
   - Para atualizar o cache do app, toque em **Atualizar cache** . O app recarrega os dados para o cache. Consulte a etapa anterior para colocar o app off-line.
   - Para limpar o cache, toque em **Limpar cache** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Sincronizar registros atualizados.
   A aplicação sincroniza todos os dados atualizados off-line.

Tópicos relacionados

Atualizando registros sem conexão com a internet

Trabalhar com tarefas quando seu dispositivo móvel está off-line

Gerenciar tarefas, registrar tempo, rastrear inventário, pausar tarefas, concluir tarefas, e exibir artigos de conhecimento usando seu dispositivo móvel quando você estiver off-line.

Com sua instância de serviço de campo em seu dispositivo móvel no modo off-line, você pode:

Execute tarefas atribuídas a você no local da tarefa.

- Comece a trabalhar em tarefas por aceitar ou rejeitar tarefas atribuídas a você.
- Registre a hora em que você comece a viajar para o local da tarefa ou iniciar o trabalho em uma tarefa .

Exibir artigos de conhecimento

- Quando você deseja encontrar informações sobre como uma tarefa de ordem de serviço semelhante foi executada Acesse artigos de conhecimento anexados à sua tarefa de ordem de serviço.
- Quando você deseja classificar um artigo Forneça feedback para artigos de conhecimento.

Rastreie o uso de ativos.

- Toque em **Meu inventário** em seu aplicativo para celular para exibir seu inventário.
- Depois de trabalhar em uma tarefa registrar ativos usados para uma tarefa .

Registre uma despesa incidental.

Registre uma despesa incidental que ocorreu quando você está off-line: Registre uma despesa incidental

Crie uma tarefa de ordem de serviço.

Criar, trabalhar e marcar uma tarefa como encerrada concluída enquanto estiver off-line: Crie uma tarefa de ordem de serviço

Pausar tarefas de ordem de serviço.

Quando você deseja fazer uma pausa da atividade da tarefa pausar uma tarefa de ordem de serviço .

Crie um requisito de peça.

Criar um novo requisito de peça quando estiver off-line: Solicitar inventário

Concluir ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço.

- Depois de concluir o trabalho em uma tarefa feche uma tarefa de ordem de serviço .
- Quando você conclui todas as tarefas relacionadas a uma ordem de serviço conclua a ordem de serviço .

Tradução automática

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

Registrar incidentes.

Relate as despesas, como custo de aluguel de carro, quilometragem, custo de aluguel de carro e custo do fornecedor para executar as tarefas de ordem de serviço registrar incidentes em log .

Preencha o questionário

Responder questionários quando o celular estiver off-line. Para obter mais informações, consulte Preencha o questionário .

Você pode fechar SLAs de ordem de serviço no modo off-line. O aplicativo para celular de Serviço de campo registra o carimbo de data/hora do dispositivo quando o ANS foi encerrado. Depois de conectar seu dispositivo on-line e sincronizar os dados, o administrador do ANS pode reparar o ANS para exibir a hora real em que o ANS foi encerrado.

Repare um ANS após fechar uma ordem de serviço em Agente da ServiceNow

Repare um ANS para capturar o carimbo de data/hora do dispositivo que foi registrado quando um ANS foi encerrado no Agente da ServiceNow aplicação no modo off-line.

Antes de Iniciar
Função necessária: ans_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os agentes e expedidores podem fechar SLAs de ordem de serviço quando o aplicativo para celular está off-line. O aplicativo para celular registra o carimbo de data/hora do dispositivo quando o ANS foi encerrado. Quando o aplicativo para celular estiver on-line novamente e os dados estiverem sincronizados, você poderá reparar o ANS e capturar o carimbo de data/hora desse dispositivo. Que reflete a hora real em que o ANS foi encerrado.

Procedimento

1. Em sua instância de desktop, navegue até **Serviços de Campo** > **ANS atualizados off-line**.
2. Execute uma das seguintes ações:
   - Selecione um ANS para reparar.
   - Se você tiver mais de um ANS para reparar, selecione esses ANS.
3. Clique em **Reparo** .

Tópicos relacionados

Reparar ANS

Encerrando tarefas em Mobile Agent

Uma ordem de serviço é fechada automaticamente quando todas as tarefas de ordem de serviço associadas a ela são encerradas.

Feche uma tarefa de ordem de serviço

Feche uma tarefa de ordem de serviço como concluída depois de concluir o trabalho necessário para a tarefa. Você pode fechar a tarefa de ordem de serviço como incompleta e, opcionalmente, criar uma tarefa de acompanhamento para concluir.

Antes de Iniciar
Os agentes só podem fechar as tarefas de ordem de serviço atribuídas a eles. A tarefa de ordem de serviço deve estar em **Trabalho em andamento** 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.

Função necessária: wm_agent ou wm_dispatcher

Procedimento

1. Abra o. Now Mobile Aplicação do agente.
2. Toque em **Meu trabalho** .
3. Em **Minhas tarefas** toque em **Ver tudo** .
4. Selecione a tarefa de ordem de serviço que você deseja fechar.
5. Siga um destes procedimentos.
   Quando todas as tarefas de ordem de serviço associadas a uma ordem de serviço são encerradas, a ordem de serviço é fechada automaticamente.

O que Fazer Depois

Você pode exibir as tarefas de ordem de serviço encerradas dos últimos sete dias navegando até **Meus trabalhos** > **Tarefas encerradas recentemente** em Now Mobile Aplicação do agente.

Você pode mudar o período de tempo para exibir as últimas tarefas de ordem de serviço encerradas na lista Tarefas encerradas recentemente. Para obter mais informações, consulte Configure a lista Tarefas de ordem de serviço encerradas recentemente.

Tópicos relacionados

Encerrando ordens de serviço

Propriedades do sistema

Responder a uma tarefa revisada

Responda a uma tarefa que foi enviada de volta para revisão. Atualize a tarefa de ordem de serviço com os detalhes solicitados e envie a tarefa de volta ao revisor.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_agent

Certifique-se de que Gestão de qualidade de serviços de campo o plug-in está ativo. Para obter mais informações, consulte Ativar Gestão de qualidade de serviços de campo.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você fecha uma tarefa de ordem de serviço, a tarefa é enviada para um revisor. O revisor pode marcar a tarefa como concluída ou solicitar mais informações. Para obter mais informações, consulte Revise uma tarefa. Você receberá uma notificação sobre a tarefa de ordem de serviço que precisa de revisão.

Procedimento

1. Abra o. Now Mobile Aplicação do agente.
2. Navegue até a tarefa de ordem de serviço.
   - Navegue até **Notificações** e selecione a tarefa de ordem de serviço que precisa de revisão.
   - Navegar até **Meu trabalho** > **Tarefas encerradas** > **Precisa de informações** e selecione a tarefa de ordem de serviço que precisa de revisão.
3. Adicione as informações solicitadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 informações necessárias dependem do que foi solicitado.

4. Toque em **Atualizar tarefa de ordem de serviço** .
5. Forneça detalhes sobre o que foi atualizado em **Anotações** campo.
6. Toque em **Enviar**.

Resultado
A tarefa de ordem de serviço é enviada de volta ao revisor. O revisor pode fechar a tarefa ou enviar de volta para revisão.

Example: Adicione o tempo trabalhado

O revisor enviou a tarefa de ordem de serviço solicitando que você adicione o tempo trabalhado. Navegue até a tarefa de ordem de serviço por meio de notificações. Na lista relacionada Tempo trabalhado, selecione **Hora do registro** e preencha o formulário para registrar o tempo trabalhado. Você navega de volta para os detalhes da tarefa de ordem de serviço e toca em **Atualizar tarefa de ordem de serviço** . Você insere "Inseri meu tempo trabalhado" em **Anotações** e envie a tarefa.

Concluir uma ordem de serviço

Receba uma assinatura digital e confirmação de um cliente de que uma ordem de serviço foi concluída.

Antes de Iniciar
. **Assine e confirme** o botão deve estar habilitado para receber confirmação digital de um cliente depois que uma ordem de serviço é fechada.

O recurso de resumos em PDF assinados deve estar habilitado para gerar um resumo de ordem de serviço e obter a assinatura do cliente na ordem de serviço depois que ela for fechada. Para obter mais informações sobre como habilitar o recurso de resumos em PDF, consulte Resumos em PDF assinados para ordens de serviço encerradas .

Quando todas as tarefas de ordem de serviço associadas à ordem de serviço são encerradas, a ordem de serviço é fechada automaticamente.

Função necessária: wm_agent ou wm_dispatcher

Procedimento

1. Abra o. Now Mobile Aplicação do agente.
2. Localize a ordem de serviço que você deseja concluir.
   a. Toque em **Meu trabalho** .
   b. Em **Minhas tarefas** toque em **Ver tudo** .
   c. Selecione a tarefa de ordem de serviço associada à ordem de serviço que você deseja fechar.
   d. Selecione o número da ordem de serviço.
   e. Selecione a ordem de serviço para exibir os detalhes.
3. Receba a assinatura e a confirmação do cliente para concluir a ordem de serviço.

Tradução automática

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

a. Selecione a guia **Detalhes**.

b. Toque em **Visualização** para revisar os detalhes da ordem de serviço encerrada.

c. Toque em **Assinar e confirmar** .

d. Toque em **Assinatura** campo.

e. No bloco de assinatura, receba a assinatura do cliente para confirmar o trabalho concluído.

f. Aceite a assinatura.

- Em um iOS dispositivo, toque em **Enviar** .
- Em um dispositivo Android, toque no ícone Concluído.

O resumo do PDF assinado é gerado e anexado ao formulário de ordem de serviço. Você pode exibir o resumo do PDF assinado no fluxo de atividades.

Nota:
Clique no ícone de lixeira para cancelar a assinatura.

Permita que os clientes assinem e confirmem ordens de serviço em seu dispositivo móvel

Permita que os clientes assinem e confirmem digitalmente uma ordem de serviço no Mobile Agent aplicação depois que ela foi fechada.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Na instância de Serviço de campo da área de trabalho, navegue até **Sistema Móvel** > **Aplicativos para celular**.
2. Selecione **Serviço de campo** .
3. Na lista relacionada Pastas, selecione **Meu trabalho** .
4. Nas telas que pertencem à lista relacionada Pasta, selecione **Ordem de serviço** .
5. Siga um dos procedimentos a seguir para habilitar **Assine e confirme** botão.
6. Selecione **Assinar e confirmar** .
7. Habilite o. **Ativo** caixa de seleção.
8. Selecione **Atualizar**.

Cancelar ou suspender uma ordem de serviço

Cancele uma ordem de serviço se ela não for mais necessária ou suspenda uma ordem de serviço se quiser trabalhar nela mais tarde.

Antes de Iniciar
Você pode cancelar ou suspender uma ordem de serviço que não foi encerrada.
Função necessária: wm_agent ou wm_dispatcher

Procedimento

1. Abra a aplicação do Mobile Agent.
2. Toque em **Meu 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.

3. Em **Minhas tarefas** toque em **Ver tudo** .
4. Selecione a tarefa de ordem de serviço.
5. Selecione o número da ordem de serviço associado à tarefa.
   O número da ordem de serviço, o estado da ordem de serviço e a descrição resumida da ordem de serviço são exibidos.
6. Selecione a ordem de serviço para exibir os detalhes.
7. Toque em Mais ações (ícone) e cancelar ou suspender a ordem de serviço.
   - Para cancelar a ordem de serviço, selecione **Cancelar ordem de serviço** .
   - Para suspender a ordem de serviço:
     a. Selecione **Suspender** .
     b. Selecione **Suspender anotação** .
     c. Insira o motivo para suspender esta ordem de serviço.
     d. Cancelar a ordem de serviço.
        - Em um iOS dispositivo, toque em **Voltar** .
        - Em um dispositivo Android, toque no ícone Voltar.
     e. Volte para a tela Ordem de serviço.
        - Em um iOS dispositivo, toque em **Voltar** .
        - Em um dispositivo Android, toque no ícone Concluído.

     Quando você estiver pronto para trabalhar nele novamente, toque no ícone de estouro e selecione **Retomar** .

Pausar uma tarefa de ordem de serviço

Registre uma pausa de uma tarefa de ordem de serviço em Mobile Agent se você não puder continuar o trabalho por qualquer motivo. Você pode retomar a tarefa de ordem de serviço quando começar a trabalhar nela novamente. O sistema rastreia e calcula automaticamente o tempo real necessário para concluir a tarefa, mesmo que você tenha trabalhado em intervalos diferentes.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A tarefa de ordem de serviço deve estar no estado Trabalho em andamento para pausar o temporizador.

Procedimento

1. Abra a aplicação do Mobile Agent.
2. Toque em **Meu trabalho** .
3. Em **Minhas tarefas** toque em **Ver tudo** .
4. Abra a tarefa de ordem de serviço que você deseja pausar.
5. Clique em **Pausar o trabalho** .
   O botão alterna para **Retomar o trabalho** automaticamente. Uma pausa na tarefa de ordem de serviço desabilita ações móveis, como Usar peça, Fechar concluído, Editar, Questionários, Remover peça, criar requisito de peça, tempo de registro e fechamento incompleto na tarefa de ordem de serviço. . **Status 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.

agente de trabalho é atualizado automaticamente como **Trabalho pausado** para determinar que você pausou o trabalho em uma tarefa.

6. Clique em **Retomar o trabalho** quando você estiver pronto para trabalhar na atividade novamente. . **Status do agente de trabalho** é atualizado automaticamente como **No local** para determinar que você retomou o trabalho em uma tarefa.

Resultado

Cada vez que você pausa ou retoma o trabalho na tarefa, uma vez o carimbo é capturado no fluxo de atividades e o tempo real em que você trabalhou na tarefa é calculado automaticamente. Uma entrada para o tempo trabalhado é criada no **Tempo trabalhado** lista relacionada.

Registrar o tempo trabalhado em uma tarefa de ordem de serviço

Registre a duração da execução de uma tarefa usando Mobile Agent aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_agent ou wm_dispatcher

Procedimento

1. Abra a aplicação do Mobile Agent.
2. Toque em **Meu trabalho** .
3. Em **Minhas tarefas** toque em **Ver tudo** .
4. Selecione uma tarefa de ordem de serviço para registrar o tempo.
5. Toque em Mais ações (⋮) e selecione **Hora do registro** .
6. Selecione os itens desejados em qualquer um dos seguintes campos:

Campo	Descrição
Data de trabalho	Data em que a tarefa foi executada.
Categoria	Categoria da tarefa realizada.
Tempo trabalhado (Horas)	Número de horas trabalhadas na tarefa.
Tempo trabalhado (Minutos)	Número de minutos trabalhados na tarefa.
Comentários	Anotações adicionais sobre a tarefa.

7. Registre a duração da tarefa.
   - Em um iOS dispositivo, toque em **Enviar** botão.
   - Em um dispositivo Android, toque no ícone enviar.

Registre uma despesa incidental para uma tarefa de ordem de serviço

Registre despesas incidentais associadas à sua viagem de negócios por meio do Mobile Agent aplicação para executar tarefas de ordem de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Registre incidentes para gerenciar suas despesas, como custo de aluguel de carro, quilometragem e custos do fornecedor, que você gasta por meio do aplicativo para celular

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 executar sua tarefa de ordem de serviço. Você pode anexar um recibo de um incidente registrado.

Procedimento

1. Abra a aplicação do Mobile Agent.
2. Em **Meu trabalho** selecione uma tarefa de ordem de serviço para registrar as despesas relacionadas.
3. Toque no menu superior direito e na guia **Registrar incidente** .
4. Em **Tipo** selecione o tipo deste incidente.
5. Em **Moeda** selecione a moeda que você usou para a despesa.
6. Em **Estado** , indique se a despesa já ocorreu (**Incorrido** ou ainda não ocorreu (**Pendente**).
7. Em **Descrição** insira uma descrição para o incidente que você deseja registrar.
8. Carregue arquivos ou fotos como anexo, se aplicável.
9. Registre a despesa do incidente.
   - Em um iOS dispositivo, toque em **Enviar** botão.
   - Em um dispositivo Android, toque no ícone enviar.

Edite ou exclua uma despesa incidental para uma tarefa de ordem de serviço

Edite ou exclua seus incidentes registrados nos formulários WOT ou nos applets Meus incidentes.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_agent

Procedimento

1. Abra a aplicação do Mobile Agent.
2. Navegue até seus incidentes de uma das seguintes maneiras:
   - Dos formulários WOT:
     a. Em **Meu trabalho** selecione uma tarefa de ordem de serviço.
     b. Toque em **Relacionado** guia.
     c. Role para baixo até **Incidentes** guia.
   - Dos applets Meus incidentes:
     a. Toque em **Mais** no canto inferior direito.
     b. Toque em **Meus incidentes** .
3. Toque em um incidente para ver os detalhes.
4. Toque no menu superior direito e toque em **Editar** ou **Excluir** .
5. Salve o registro.

Tradução automática

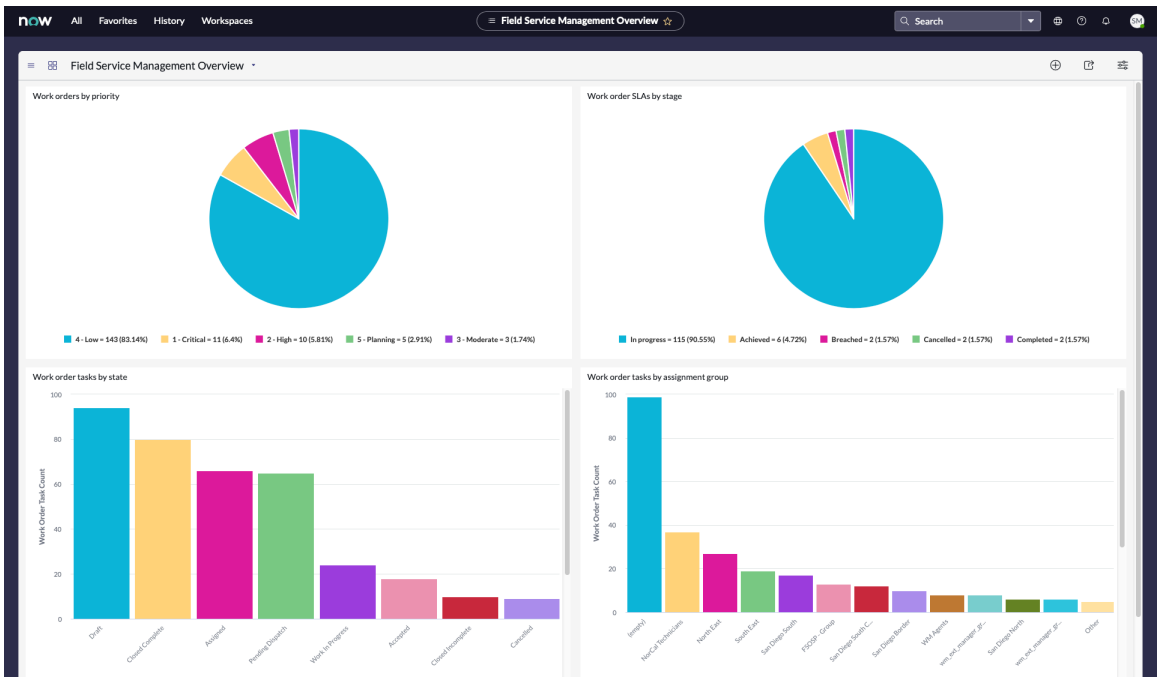
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Análise e emissão de relatórios para Gestão de serviços de campo

Serviço de campo As soluções de análise e emissão de relatórios contêm painéis pré-configurados com visualizações de dados acionáveis para melhorar seus processos e práticas de negócios.

Use Gestão de serviços de campo Visão geral painel

Use Gestão de serviços de campo Painel de visão geral para revisar as ordens de serviço por ordem de prioridade. Você também pode exibir tarefas por seus grupos de atribuição.



Funções necessárias de ServiceNow AI Platform

A função wm_basic é necessária para rastrear o status das ordens de serviço.

Casos de uso

O caso de uso a seguir fornece um exemplo de como um gerente interno usaria este painel.

Exemplo de como Gestão de serviços de campo O painel Visão geral é usado

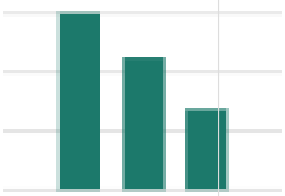
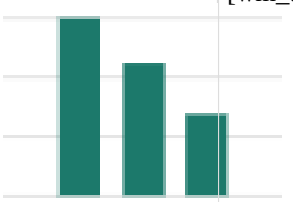
Usuário	Uso do painel
Todos os usuários com a função wm_basic	Revisa as tarefas de ordem de serviço por prioridade. Compreende o estado das tarefas de ordem de serviço.

Tradução automática

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

Visualizações de dados

Opções de visualização de ordem de serviço

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Ordem de serviço por prioridade	 Pizza	[wm_order]	Visão geral das ordens de serviço com base em sua prioridade.
ANS de ordem de serviço por fase	 Pizza	[Task_sla]	Visão geral das tarefas de ordem de serviço por fase, como Em andamento, Atingido ou Violado.
Tarefas de ordem de serviço por estado	 Barra	[wm_task]	Visão geral das tarefas de ordem de serviço por seu estado atual de andamento.
Tarefas de ordem de serviço por grupo de atribuição	 Barra	[wm_task]	Visão geral das tarefas de ordem de serviço com base nos diferentes grupos de atribuição.

Tradução automática

Monitoramento das operações em tempo real

Monitore proativamente as tendências críticas de serviço de campo e rastreie as alocações de custos com painéis.

Você pode:

- Rastreie como os problemas foram identificados e relatados proativamente
- Monitore como os recursos de serviço de campo foram usados
- Analise o tempo estimado em comparação com o tempo real necessário para concluir as tarefas
- Aloque, rastreie e gere relatórios sobre despesas de todas as operações

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

. Gestão de serviços de campo o módulo visão geral fornece um mapa de expedição que exibe tarefas e links para os registros de tarefa relacionados.

Antes de Iniciar

Função necessária: expedidor

Procedimento

Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Visão geral**.

A exibição de mapa depende se o plug-in Dados de demonstração de geolocalização da Gestão de serviços de campo (com.snc.work_management_geolocation.demo)is está ativado ou não.

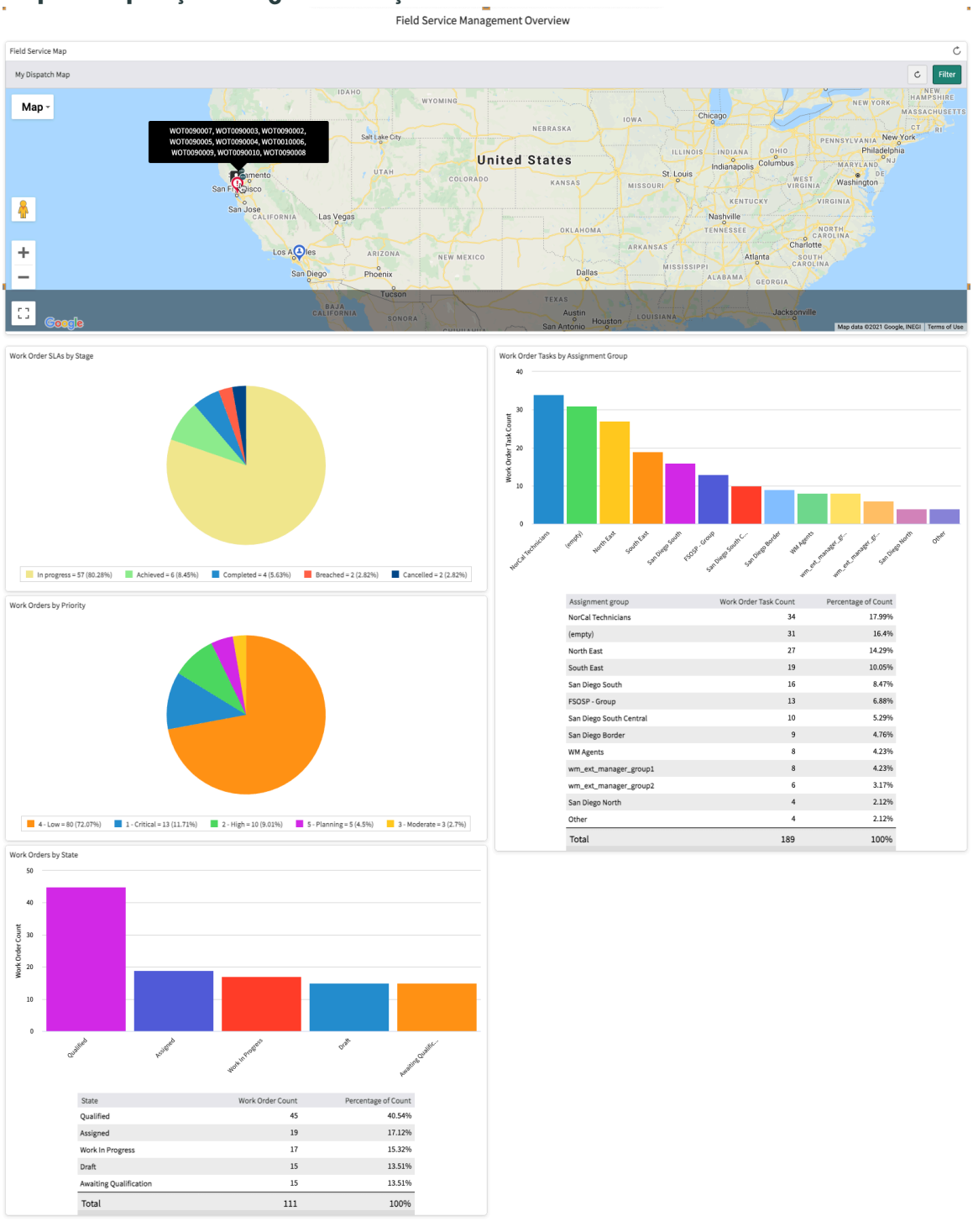
Example

A exibição do mapa de expedição com geolocalização habilitada agrupa tarefas e agentes por proximidade e exibe registros relacionados em janelas pop-up no mapa.

Tradução automática

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

Mapa de expedição com geolocalização



A exibição do mapa de expedição sem geolocalização habilitada mostra tarefas individuais por estado e exibe registros relacionados em uma janela separada.

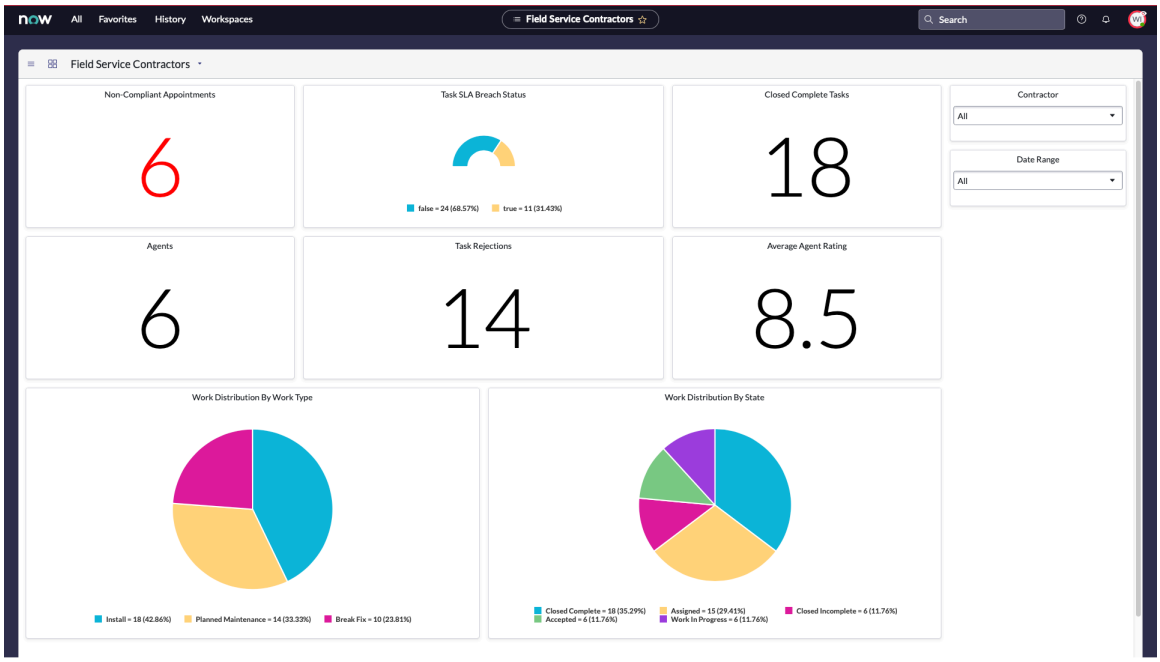
Você pode clicar em elementos nos relatórios para obter mais informações sem sair da página de visão geral.

Prestador de serviços painel

Use este painel para revisar o status das tarefas de ordem de serviço, agentes, feedback do agente e compromissos de empresas prestadoras 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.



Funções necessárias de ServiceNow AI Platform

A função wm_contractor_manager_int é necessária para rastrear o status das ordens de serviço e agentes das empresas contratadas.

Casos de uso

O caso de uso a seguir fornece um exemplo de como um gerente interno usaria este painel.

Cenários de caso de uso para o painel do prestador de serviços

Usuário	Uso do painel
Gerente interno	Revisa o andamento da tarefa de ordem de serviço e os resultados do feedback do agente com base na empresa do prestador de serviços selecionado e no intervalo de datas. Clique em qualquer área de um gráfico para ver os registros correspondentes.

Tradução automática

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

Visão geral das visualizações de dados no painel do prestador de serviços

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Compromissos fora de conformidade	Pontuação única 	[wm_task]	Número de compromissos não iniciados a tempo.
Status da violação de ANS da tarefa	Semi-rosca 	[Task_sla]	Tarefas de ordem de serviço de dados que violaram o ANS da tarefa.
Tarefas concluídas encerradas	Pontuação única 	[wm_task]	Número de tarefas de ordem de serviço encerradas por agentes.
Agentes	Pontuação única 	[Sys_user]	Número de agentes associados à empresa do prestador de serviço.
Rejeições de tarefas	Pontuação única 	[wm_task_rejection]	Número de tarefas de ordem de serviço rejeitadas pelo gerente do prestador 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.

Visão geral das visualizações de dados no painel do prestador de serviços

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Classificação média do agente	Pontuação única 	[wm_agent_rating]	Classificação média de todos os agentes da empresa.
Distribuição de trabalho por tipo de trabalho	Pizza 	[wm_task]	Porcentagem de tarefas de ordem de serviço dividida com base no tipo de trabalho, como instalação, correção de interrupção e assim por diante.
Distribuição de trabalho por estado	Pizza 	[wm_task]	Percentual de tarefas de ordem de serviço divididas com base no status em tempo real, como Atribuído, Trabalho em andamento e assim por diante.

Filtros

Opções de filtro no painel do prestador de serviços

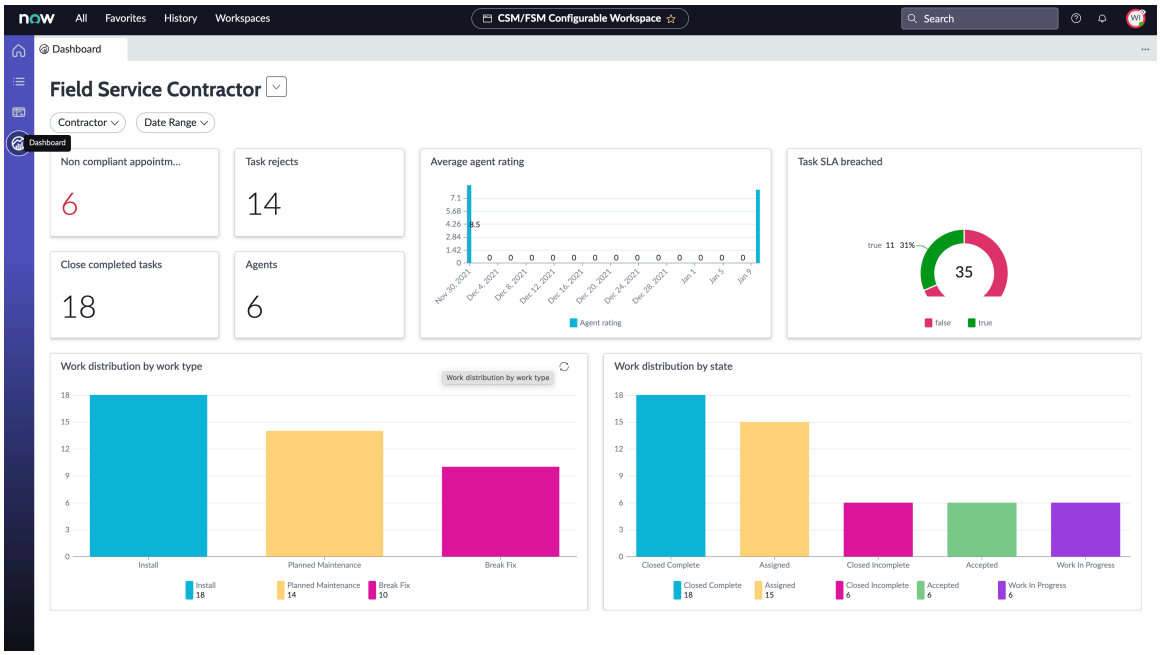
Nome	Tipo de filtro	Tipo de controle da IU	Descrição
Prestador de serviço	Referência	Selecionar entrada única	Filtre os resultados do relatório com base em uma empresa de prestador de serviços selecionada ou em todas elas.
Intervalo de datas	Data	Selecionar entrada única	Filtre os resultados do relatório com base no intervalo de datas selecionado, como últimos 30 dias.

Painel do prestador de serviços no espaço configurável

Use este painel para revisar o status das tarefas de ordem de serviço, classificação do agente e distribuição de trabalho por tipo 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.



Funções necessárias de ServiceNow AI Platform

- A função wm_contractor_manager_int é necessária para rastrear o status das ordens de serviço e agentes das empresas contratadas.
- A função wm_dispatcher é necessária para exibir ordens de serviço.

Acesse painel do prestador de serviços no configurável espaço

Para abrir o painel, navegue até **Serviço de campo > Espaços de trabalho Espaço configurável do CSM/FSM** .

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas de sua organização podem usar este painel, consulte estes casos de uso.

Cenários de caso de uso para o painel do prestador de serviços

Usuário	Uso do painel
Gerente interno	Revisa o andamento da tarefa de ordem de serviço e os resultados do feedback do agente com base na empresa do prestador de serviços selecionado e no intervalo de datas. Clique em qualquer área de um gráfico para ver os registros correspondentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 no painel do prestador de serviços

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Consultas não conformes	Pontuação única 	[wm_task]	Número de compromissos não iniciados a tempo.
Rejeições de tarefas	Pontuação única 	[wm_task_rejection]	Número de tarefas de ordem de serviço rejeitadas pelo gerente do prestador de serviços.
Encerrar tarefas concluídas	Pontuação única 	[wm_task]	Número de tarefas de ordem de serviço encerradas por agentes.
Agentes	Pontuação única 	[sys_user]	Número de agentes associados à empresa do prestador de serviço.
Classificação média do agente	Pontuação única 	[wm_agent_rating]	Classificação média de todos os agentes na empresa contratada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 no painel do prestador de serviços

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Tarefa do ANS violada	Semi-rosca 	[Task_sla]	Tarefas de ordem de serviço de dados que violaram o ANS da tarefa.
Distribuição de trabalho por tipo de trabalho	Pizza 	[wm_task]	Porcentagem de tarefas de ordem de serviço dividida com base no tipo de trabalho, como instalação, correção de interrupção e assim por diante.
Distribuição de trabalho por estado	Pizza 	[wm_task]	Percentual de tarefas de ordem de serviço divididas com base no status em tempo real, como Atribuído, Trabalho em andamento e assim por diante.

Filtros

Opções de filtro no painel do prestador de serviços

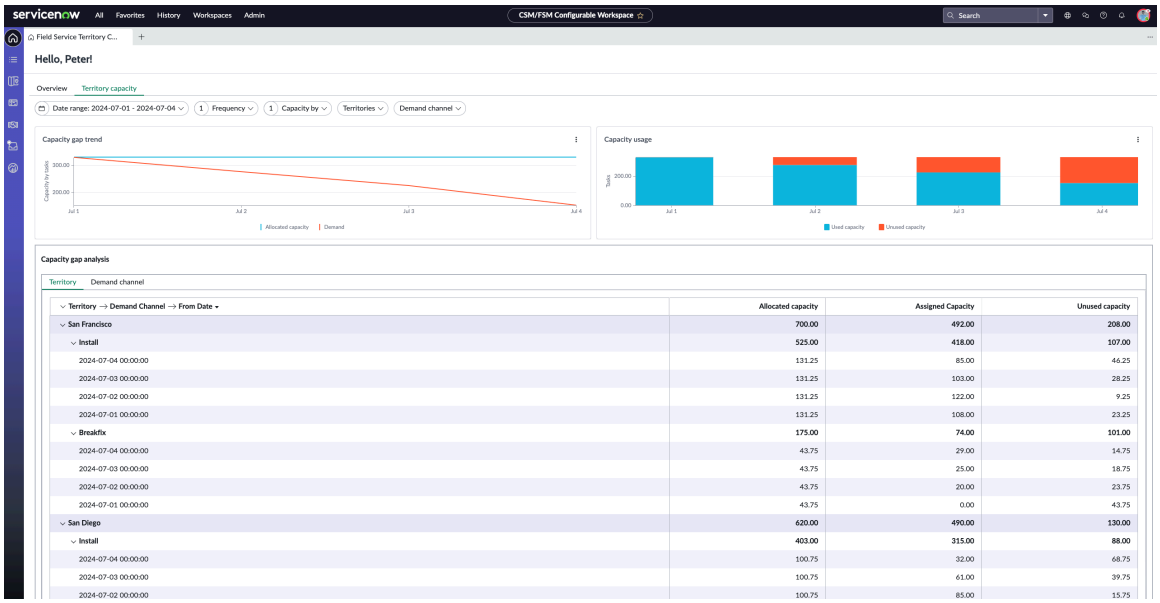
Nome	Tipo	Descrição
Prestador de serviço	Referência	Filtre os resultados do relatório com base em uma empresa de prestador de serviços selecionada ou em todas elas.
Intervalo de datas	Data	Filtre os resultados do relatório com base no intervalo de datas selecionado, como últimos 30 dias.

Serviço de campo Painel da Análise de capacidade do território

Use Serviço de campo Painel Análise de capacidade do território para rastrear tendências de capacidade com gráficos e gráficos interativos, executar análise de lacunas com uma tabela dinâmica personalizável e aplicar filtros para exibição de dados direcionados e tomada de decisões informadas.

Tradução automática

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

- As funções fsm_territory_manager, fsm_territory_planner são necessárias para acessar o painel.
- A função fsm_resource_manager é necessária para exibir dados relacionados aos respectivos territórios.

Acesse Análise de capacidade do território do serviço de campo painel no espaço configurável

Para abrir o painel, navegue até **Serviço de campo > Espaços de trabalho Espaço configurável do CSM/FSM Página inicial Capacidade do território** guia.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas de sua organização podem usar este painel, consulte estes casos de uso.

Cenários de caso de uso para o painel

Usuário	Uso do painel
Planejador de território	Gerencia e otimiza recursos de serviço de campo. Isso envolve o acompanhamento de tendências de capacidade, a análise de lacunas de capacidade por meio de uma tabela dinâmica personalizável e a aplicação de filtros para análise de dados direcionados. O planejador ajusta a alocação de recursos com base em informações para minimizar o tempo de inatividade e melhorar os níveis de serviço, lida com eventos especiais substituindo as configurações de capacidade padrão e colabora com os

Tradução automática

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

Cenários de caso de uso para o painel

Usuário	Uso do painel
	membros da equipe para garantir operações de serviço de campo tranquilas.
Gerente de território	Otimiza o desempenho em áreas geográficas específicas. Monitora tendências de capacidade com gráficos interativos, realiza análises de lacunas usando uma tabela dinâmica personalizável e aplica filtros para informações direcionadas. O gerente ajusta as configurações de capacidade para eventos especiais, garante alocação eficiente de recursos e detalha os dados detalhados sobre o uso da capacidade para gerenciar e responder a incompatibilidades com eficácia.

Relatórios

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Tendência de lacuna de capacidade	Gráfico de linhas	wm_demand_for_capacity, wm_task	Usa um gráfico de linhas para comparar a capacidade alocada e a demanda de trabalho real ao longo do tempo. A capacidade alocada são os recursos atribuídos, enquanto a demanda de trabalho é o volume de tarefa real. Este relatório identifica discrepâncias para melhorar o planejamento e a otimização de recursos.
Uso de capacidade	Gráfico de barras	wm_demand_for_capacity	Usa um gráfico de barras para exibir a capacidade usada versus não utilizada. Isso fornece informações sobre a utilização de recursos, auxiliando na otimização do planejamento e das operações.

Tradução automática

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

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Análise de lacuna de capacidade	Relatório	wm_demand_for_capacity	O relatório Análise de lacuna de capacidade identifica lacunas entre a demanda de trabalho alocada e real. A tabela dinâmica divide os dados por território e canal de demanda, mostrando a capacidade alocada, atribuída e não utilizada. Isso ajuda a lidar com problemas de planejamento e alocação de recursos.

Filtros

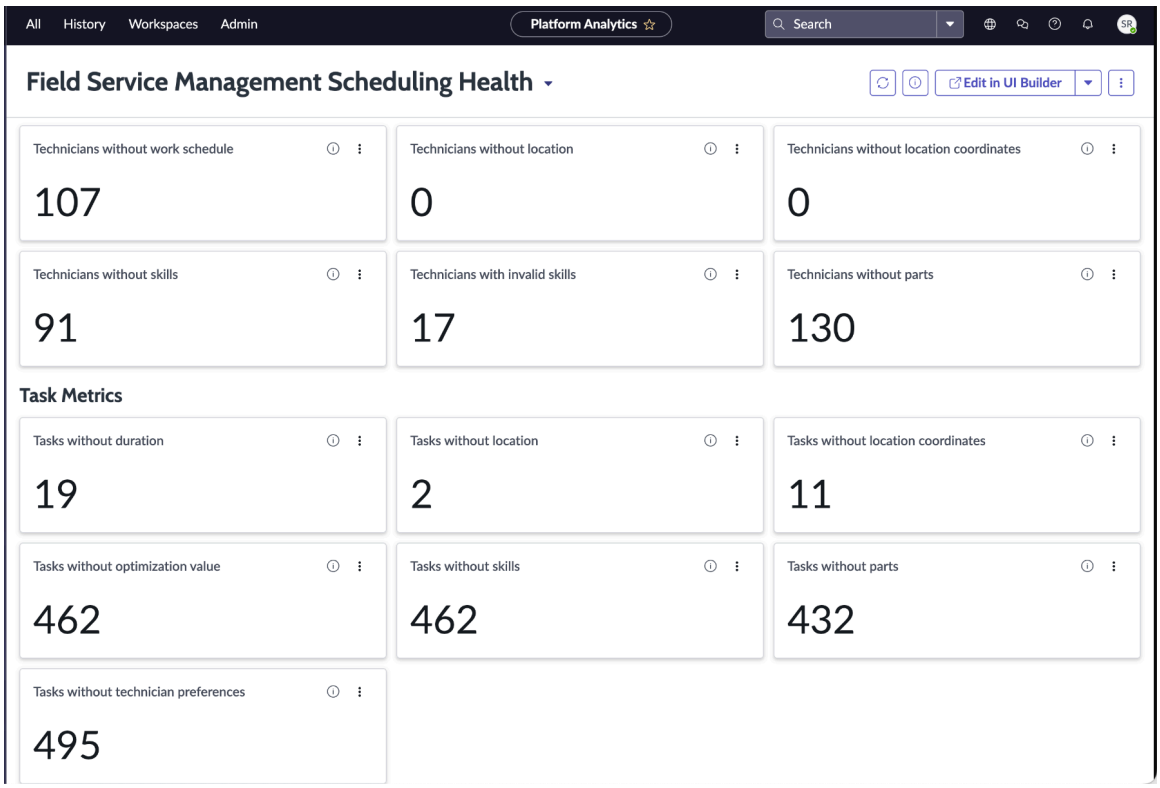
Nome	Tipo	Descrição
Intervalo de data	Data	Filtre os resultados com base no intervalo de datas selecionado, como este mês ou Esta semana.
Frequência	Referência	Filtre os resultados com base na frequência, como Diariamente, Semanal, Mensal ou Anual.
Capacidade por	Referência	Filtre os resultados com base na frequência, como horas ou tarefas.
Territórios	Referência	Filtre os resultados com base em um território selecionado e outras seleções de filtro, como Frequência, Capacidade por etc.
Canal de demanda	Referência	Filtre os resultados com base em um canal de demanda selecionado e outras seleções de filtro, como Território, Frequência, Capacidade por etc.

Tradução automática

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

Use este painel para exibir métricas do técnico, métricas de tarefa e Schedule Optimization detalhes da configuração.



Funções necessárias de ServiceNow AI Platform

- A função wm_basic é necessária para exibir o painel **Visão geral** guia.
- Schedule_optimization_planner ou schedule_optimization_user são necessários para exibir o. **Otimização de programação** guia.

Acesse Integridade da programação painel

Para abrir o painel, navegue até:

- **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Administração** > **Verificação de Integridade**
- **Tudo** > **Otimização da programação** > **Administração** > **Verificação de Integridade**

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas de sua organização podem usar este painel, consulte estes casos de uso.

Usuário	Uso do painel
Expedidor	Identifica fatores que impedem que uma tarefa de ordem de serviço seja atribuída. Clique em qualquer área do gráfico para ver os registros correspondentes.

Tradução automática

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

Usuário	Uso do painel
Administrador	Os administradores têm os recursos de um expedidor e podem atualizar as informações ausentes no registro. Clique em qualquer área do gráfico para ver os registros correspondentes.

Visualizações de dados de visão geral

Métricas do técnico

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Técnicos sem programação de trabalho	Pontuação Única	sys_user	O número de técnicos que não têm uma programação de trabalho.
Técnicos sem local	Pontuação Única	sys_user	O número de técnicos cujo registro de usuário não tem um local.
Técnicos sem coordenadas de local	Pontuação Única	sys_user	O número de técnicos cujo registro de usuário não tem latitude e longitude.
Técnicos sem habilidades	Pontuação Única	sys_user	O número de técnicos sem atribuições de habilidades.
Técnicos com habilidades inválidas	Pontuação Única	sys_user	O número de técnicos com uma ou mais atribuições de habilidades vazias.
Técnicos sem peças	Pontuação Única	sys_user	O número de técnicos sem peças em seu depósito pessoal.

Métricas da tarefa

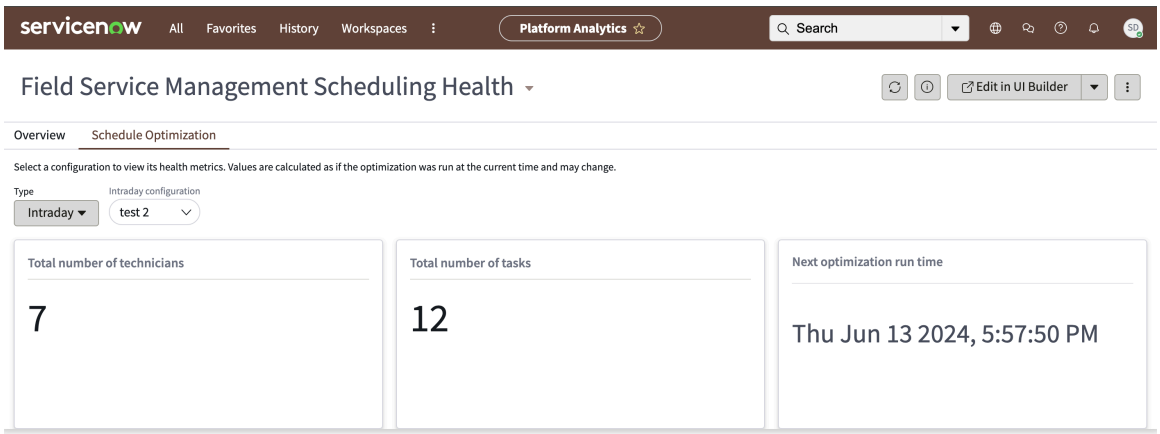
Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Tarefas sem duração	Pontuação Única	wm_task	O número de tarefas que não têm uma duração.
Tarefas sem local	Pontuação Única	wm_task	O número de tarefas que não têm um local.
Tarefas sem coordenadas de local	Pontuação Única	wm_task	O número de tarefas que não têm latitude e longitude.
Tarefas sem valor de otimização	Pontuação Única	wm_task	O número de tarefas que não têm um valor de otimização.

Tradução automática

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

Métricas da tarefa

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Tarefas sem habilidades	Pontuação Única	task_m2m_skill	O número de tarefas sem requisitos de habilidade.
Tarefas sem peças	Pontuação Única	wm_task	O número de tarefas sem requisitos de peça.
Tarefas sem preferências de técnico	Pontuação Única	wm_task	O número de tarefas que não têm preferências do técnico.



Schedule Optimization Visualizações de dados

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Número total de técnicos	Pontuação Única	sys_user	O número de técnicos que serão incluídos na próxima execução de otimização.
Número total de tarefas	Pontuação Única	wm_task	O número de tarefas que serão incluídas na próxima execução de otimização.
Próximo tempo de execução de otimização	Data/Hora		A data e a hora da próxima execução de otimização programada.

Filtros

. **Tipo** o filtro contém duas opções, lote e intradiário. Sua seleção gera um dos seguintes filtros subsequentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Tipo	Descrição
Lote	Seleção única	Gere um relatório com base na configuração de lote selecionada.
Configuração intradiária	Seleção única	Gere um relatório com base na configuração intradiária selecionada.

Serviço de campo Painel de segurança

Revise o status de agentes, tarefas e ativos usando Gestão de serviços de campo Mapa Covid19. Monitore os relatórios de conformidade dos agentes por meio do Serviço de campo Painel de segurança.

Importante:
Começando com Xanadu versão, o. Serviço de campo O painel de segurança foi removido do app Gestão de exposição de emergência. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Usuários com a função wm_manager podem usar Serviço de campo Painel de segurança para monitorar se os agentes estão em conformidade com os protocolos de segurança de possível exposição a uma doença infecciosa durante a execução de tarefas. O mapa Covid19 exibe o impacto do COVID-19 nos locais cobertos pelos agentes, tarefas e ativos de um indivíduo Serviço de campo gerente.

Para ver o mapa do FSM Covid19 no seu Serviço de campo Painel de segurança, instale o livre Conjunto de dados de saúde global da COVID-19 aplicação.

Conjunto de dados de saúde global da COVID-19

Você pode usar Conjunto de dados de saúde global da COVID-19 para ver Gestão de serviços de campo Mapa Covid19 no seu Serviço de campo Painel de segurança. A aplicação aparece como uma aplicação no menu de navegação da instância. Exibe informações globais de COVID-19 mediante solicitação no Serviço de campo Painel de segurança. . *`COVID-19 Data Feed - pre-sync`*e. *`COVID-19 Data Feed - sync central instance, Daily Data Collection`*os trabalhos agendados são executados todas as noites para atualizar os dados.

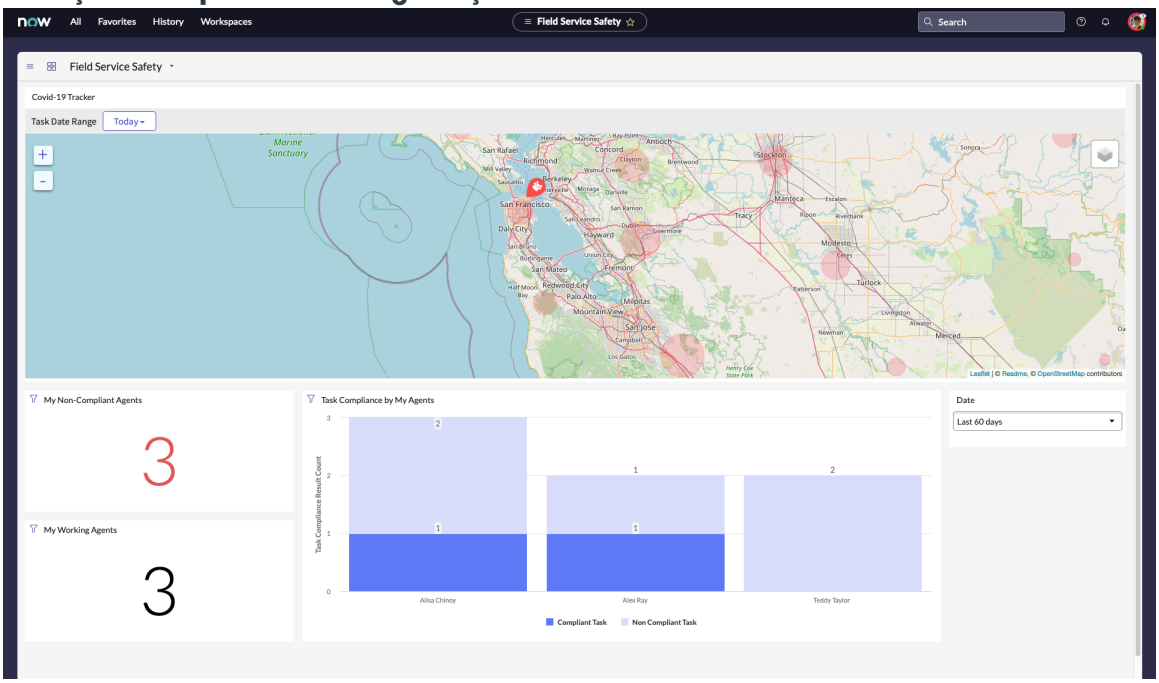
Usando o. Serviço de campo Painel de segurança

Navegar até **Serviços de Campo** > **Painel 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.

Serviço de campo Painel de segurança com dados COVID-19



Os locais com alertas são listados no mapa do FSM Covid19. Use os controles de mapa da seguinte forma:

- Para ampliar um local e seus alertas, clique no ícone de local ( ) .
- Para selecionar um período para revisar, use o Intervalo de datas da tarefa no canto superior esquerdo.
- Para filtrar as informações exibidas no mapa, clique no ícone Camadas (no canto superior direito e selecione seus filtros.

Cada ícone exibe as informações na tabela a seguir.

Filtros no painel de segurança Mapa COVID-19

Ícone	Descrição
Tarefa	Tarefas para os locais cobertos pelo gerente de serviço de campo conectado. • Para exibir o número da tarefa e a descrição resumida, clique no marcador da tarefa. • Para revisar os detalhes da tarefa, clique no número da tarefa.
Ativos	Os ativos instalados ou disponíveis nos locais cobertos pelo gerente de serviço de campo conectado. • Para exibir o nome e o nome da empresa do ativo, clique no marcador do ativo. • Para revisar os detalhes do ativo, clique no nome do ativo.

Tradução automática

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

Filtros no painel de segurança Mapa COVID-19

Ícone	Descrição
Agente	Gerenciado pelo gerente de serviço de campo conectado. • Para exibir o nome e o número de celular do agente, clique no marcador do agente. • Para revisar os detalhes do agente, clique no nome do agente.

Relatórios

Os gerentes podem exibir o resultado de conformidade da tarefa de seus agentes com base na data, como tarefas realizadas pelos agentes nos últimos 30 dias e assim por diante. Clique em qualquer área de um gráfico para ver os registros correspondentes.

Relatório do painel de segurança

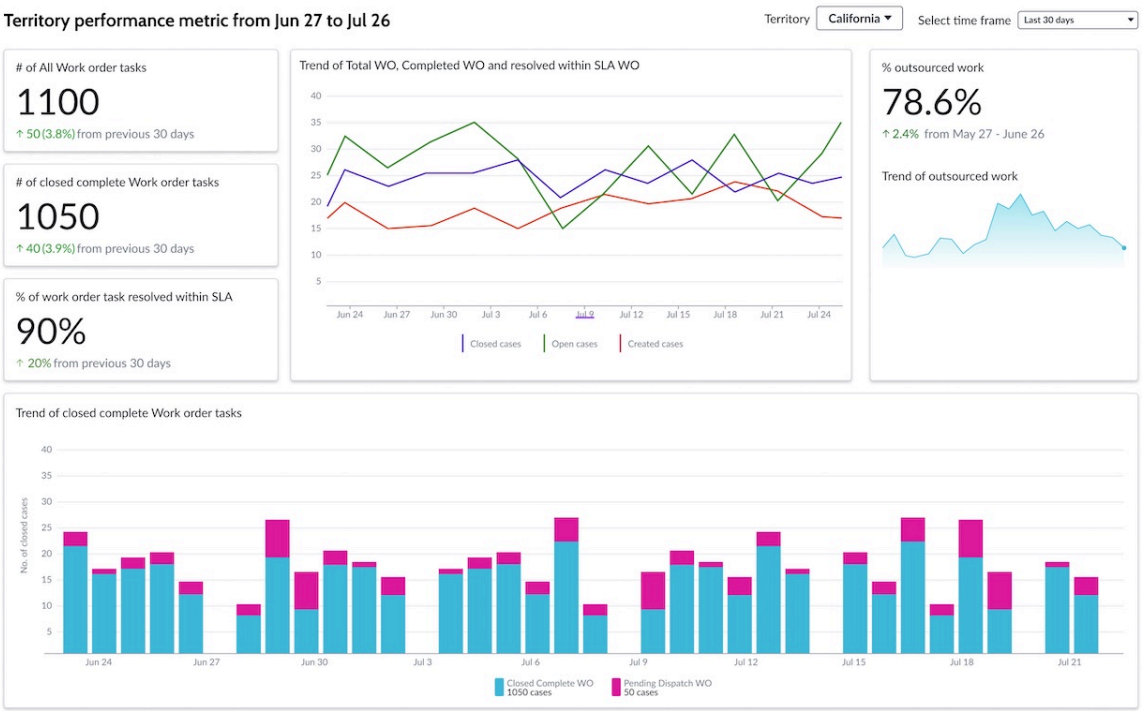
Gráfico	Descrição
Meus agentes fora de conformidade	O número de agentes que concluíram suas tarefas sem seguir os protocolos de segurança no intervalo de datas selecionado. Clique nas métricas para exibir a lista de tarefas fora de conformidade.
Meus agentes que trabalham	O número de agentes que trabalham em pelo menos uma tarefa e se reportam ao gerente de serviço de campo conectado. Clique nas métricas para exibir a lista de suas tarefas em conformidade e fora de conformidade.
Conformidade da tarefa por meus agentes	O detalhamento de tarefas em conformidade e fora de conformidade por cada agente no intervalo de datas selecionado. Clique em uma seção para exibir a lista de tarefas.

Serviço de campo Painel do Performance Analytics do território

Use este painel para exibir e analisar análises de desempenho, como tarefas de ordem de serviço em aberto, utilização do agente em tarefas de ordem de serviço e tempo médio de viagem entre territórios.

Tradução automática

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

A função wm_admin é necessária para gerenciar ordens de serviço.

Acesse Serviço de campo Painel do Performance Analytics do território

Para abrir o painel, navegue até **Espaços de trabalho Espaço de análise da plataforma > Painéis > Análise de desempenho do território de serviço de campo** .

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas em sua organização usariam este painel, consulte os seguintes casos de uso.

Exemplos de como Serviço de campo o painel de análise de desempenho do território é usado

Usuário	Uso do painel
FSM Planejador de território	Pode criar novos territórios e ver como os territórios estão sendo usados para melhor alocação de recursos de serviço de campo e executar ações com base nos dados mostrados.
FSM Gerente de território	Pode gerenciar territórios, criar novos territórios secundários e ver como os territórios estão sendo usados para melhor alocação de recursos de serviço de campo e executar ações com base nos dados mostrados.

Tradução automática

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

Opções de visualização da análise de desempenho do território

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Tarefas de ordem de serviço em aberto	Pontuação única 	[wm_task]	Número de tarefas de ordem de serviço em aberto.
Tempo médio para resolver tarefas de ordem de serviço	Pontuação única 	[wm_task]	Tempo médio de encerramento do trabalho.
% De tempo produtivo para tarefas de ordem de serviço	Pontuação única 	[wm_task]	Número de horas que os agentes despenderam trabalhando nas tarefas nos últimos 60 dias.
Percentual de utilização do agente para tarefas de ordem de serviço	Pontuação única 	[wm_task]	Número de agentes atribuídos para trabalhar nas tarefas nos últimos 60 dias.
Tempo médio de viagem para tarefas de ordem de serviço Tarefas de ordem de serviço mostradas em relação ao território	Pontuação única 	[wm_task]	Tempo médio de viagem para tarefas de ordem de serviço mostradas em relação ao território.

Tradução automática

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

Opções de visualização da análise de desempenho do território

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
WOT total por território	Pontuação única 	[wm_task]	Número de tarefas de ordem de serviço por território.

Filtros

Opções de filtro de relatório de Análise de desempenho do território

Nome	Tipo de filtro	Tipo de controle da IU	Descrição
Território	Referência	Entrada de seleção múltipla	Filtre os resultados do relatório com base em um território selecionado.
Data	Data	Data de seleção única	Filtre o relatório com base na data selecionada.

Exibir tópicos de tendências de ordem de serviço

Analise o backlog de ordens de serviço de suporte e identifique clusters de ordens de serviço que apontam para problemas subjacentes semelhantes usando Inteligência preditiva para Gestão de serviços de campo.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin ou wm_manager.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Ordem de serviço** > **Tendências de ordem de serviço**.
2. Clique em um ID de cluster na lista Resumo do cluster para exibir a lista de ordens de serviço relacionadas.
   - Os conceitos de cluster listam as dez principais palavras mais recorrentes que apareceram na descrição resumida das ordens de serviço.
   - O tamanho do cluster indica o número de ordens de serviço no cluster.
   - A qualidade do cluster fornece um valor percentual de semelhança das ordens de serviço.

Referência do Gestão de serviços de campo

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre Gestão de serviços de campo componentes que são instalados automaticamente quando você ativa o. Gestão de serviços de campo plug-in.

Tradução automática

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

Componentes instalados com Gestão de serviços de campo

Vários tipos de componentes são instalados com Gestão de serviços de campo.

Dados de demonstração do Gestão de serviços de campo a aplicação é um plug-in separado. O plug-in Dados de demonstração da Gestão de serviços de campo (com.snc.work_management.demo) fornece qualificadores de amostra, expedidores, agentes, ordens de serviço, tarefas de ordem de serviço, depósitos e informações de ativos.

Tabelas instaladas com Gestão de serviços de campo

As tabelas são fornecidas com Gestão de serviços de campo aplicação.

Tabelas instaladas com Gestão de serviços de campo

Tabela	Descrição
Ordem de serviço [wm_order]	Armazena registros de ordem de serviço.
Fluxo de ordem de serviço [sf_work_order]	Armazena os registros de fluxo de estado da ordem de serviço.
Modelo de ordem de serviço [cmdb_workorder_product_model]	Armazena os registros do modelo de ordem de serviço do Catál de produtos. Esta tabela foi modificada pelo Gestão de serviços campo plug-in. Esta tabela foi renomeada e faz parte da Gestão ordem de serviço.
Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Unidade de trabalho realizada por uma pessoa, em uma sessão (local e uma vez).
Fluxo de Tarefa do Trabalho [sf_work_task]	Armazena os registros de fluxo de estado da tarefa de trabalho.
Modelo de Tarefa de Trabalho [cmdb_servicetask_product_model]	Armazena os registros do modelo de tarefa de trabalho do Catál de produtos. Esta tabela foi modificada pelo Gestão de serviços campo plug-in. Esta tabela foi renomeada e faz parte da Gestão ordem de serviço.
Configuração de filtros de mapa WM [wm_map_filters_config]	Armazena configurações de filtro para o mapa de agentes na IU celular.
Questionário [wm_questionnaire]	Armazena questionários criados para ordens de serviço e tarefas ordem de serviço.
Tipo de trabalho [wm_work_type]	Armazena o tipo de trabalho realizado por um agente para concl tarefa de ordem de serviço.
Grupos de atribuição potenciais da tarefa de ordem de serviço [wm_work_order_task_potential_assignment_groups]	Calcula e armazena o grupo de atribuição potencial se houver va grupos de atribuição que possam ser atendidos para uma tarefa ordem de serviço.

Tradução automática

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

Tabelas instaladas com Gestão de serviços de campo

Tabela	Descrição
	Nota: Aplicável somente quando a propriedade do sistema **Atualize a tabela wm_work_order_task_potential_assignment_gro com grupos de atribuição potenciais para a tarefa ordem de serviço** está definido como **Sim** .
Histórico de programação [wm_task_scheduling_history]	Armazena o histórico do método de programação de como cada tarefa de ordem de serviço foi atribuída, juntamente com data e
Ativos [alm.ativo]	Armazena o inventário junto com os detalhes de custo e depósit
Atributos de Cronograma de Recursos [wm_agent_schedule_attribute_plan]	Armazena os atributos como data de início, data de término, loc início, local de término, horas do turno etc. dos agentes.

Propriedades instaladas com o Gestão de serviços de campo

Propriedades do sistema fornecidas com Gestão de serviços de campo aplicação.

Propriedades instaladas com o Gestão de serviços de campo

Propriedade	Descrição
glide.ui.wm_order_activity.fields	Determina quais campos são rastreados na lista de atividad ordens de serviço. O sistema sincroniza automaticamente o nesta propriedade e as seleções feitas personalizando as ati • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: Opened_by, work_notes • Local: Tabela [sys_properties] propriedades d sistema
glide.ui.wm_task_activity.fields	Determina quais campos são rastreados na lista de atividad tarefas de ordem de serviço. O sistema sincroniza automati os valores nesta propriedade e as seleções feitas personaliz atividades. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: Work_notes, assigned_to • Local: Tabela [sys_properties] propriedades d sistema
work.management.agent.geo.history.update.duration	Defina a duração (em minutos) da atualização mais recente sistema que você deseja considerar para calcular o histórico geolocalização do agente em relação à hora atual. Se a dura

Tradução automática

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

Propriedade	Descrição
	última atualização do histórico de geolocalização for maior a duração definida para esta propriedade, o sistema usará a agente ou o local inicial em vez do histórico de geolocaliza determinar o local atual do agente. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 240 • Local: Lista de propriedades do sistema
trabalho.gestão.permitir.doublebookagendamento.dinâmico	Quando definido como verdadeiro, os expedidores podem agentes duas vezes manualmente, mesmo quando a progra dinâmica está habilitada. • Tipo: Verdadeiro/falso • Valor padrão: falso • Local: Tabela da lista de propriedades do siste [sys_properties]
work.management.allow.auto.metric_cleanup	A frequência em número de dias que a tabela de instância deve ser limpa tarefa de ordem de serviço informações para uma quantidade desnecessária de dados na tabela. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 365 • Local: Tabela da lista de propriedades do siste [sys_properties]
work.management.default.end.time	Hora de término padrão para todos os agentes de trabalho nenhuma programação está definida, formatada em um rel horas. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: 17:00 • Local: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades**
sn_fsm.set_schedule_lock_by_state	Determina o estado para bloquear a tarefa de ordem de serv também impede a reatribuição. Por exemplo, você pode de as tarefas de ordem de serviço sejam bloqueadas automatic quando o estado for **Atribuído** e exclui ainda mecanismos de programação automatizados, como programação dinâmi recomendações inteligentes de 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.

Propriedades instaladas com o Gestão de serviços de campo

Propriedade	Descrição
	• Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: Nenhum • Local: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades**
sn_fsm.update_potential_assignment_groups	Calcula e preenche automaticamente os possíveis grupos de atribuição com base no local e nos grupos de atribuição se houver mais de um que possa ser atendido para uma tarefa de ordem de serviço. Atualiza o. *wm_work_order_task_potential_assignment* com possíveis grupos de atribuição para a tarefa de ordem serviço. • Tipo: booleano • Valor padrão: não • Local: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades**
work.management.default.start.time	Hora de início padrão para todos os agentes de trabalho qu nenhuma programação está definida. Esse valor define a ho início de um dia diferente do dia atual, quando nenhuma ta agendada existe ou é continuada do dia anterio. Esta propr usa um relógio de 24 horas. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: 08:00 • Local: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades**
work.management.allow.auto.timecard	Criar automaticamente um registro de horas para uma taref ordem de serviço quando a tarefa for . Sempre que a tarefa retomada, o tempo necessário para trabalhar na tarefa é reg registro de horas. . **Duração real do trabalho** o campo quantidade cumulativa de tempo trabalhado na tarefa. • Tipo: Verdadeiro/falso • Valor padrão: falso • Local: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades**
work.management.allow.travel.task.registro de horas	Permite registrar a quantidade de tempo que um agente gas executar uma tarefa de ordem de serviço. O registro de hor gerado quando um agente clica **Iniciar o 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.

Propriedades instaladas com o Gestão de serviços de campo

Propriedade	Descrição
	• Tipo: Verdadeiro/falso • Valor padrão: falso • Local: Tabela da lista de propriedades do siste [sys_properties]
work.management.limit.location	Por padrão, a lista de grupos de expedição disponíveis é fil sua proximidade com o local da tarefa de ordem de serviço esta propriedade é definida como falsa, o sistema exibe tod grupos de expedição para seleção sem considerar o local. • Tipo: Verdadeiro/falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades** > **Propriedades de expedição par serviço de campo**
work.management.max.agents.processed	Define o número máximo de agentes processados por expe automática de cada vez. O sistema tem um limite absoluto agentes e define o valor nesse nível. Se você especificar ma 300, o sistema não poderá expedir automaticamente uma ta um grupo de expedição que contém mais agentes do que o configurado. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 100 • Local: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades**
trabalho.gestão.trabalho.espaçamento	Quantidade de tempo (em minutos) para adicionar entre o f uma tarefa e o início da próxima viagem. Um exemplo de v tempo válido é 10. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 0 • Local: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades**
.snc.wm.wo.task_window_days	Dias padrão para uma janela de uma tarefa. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 14 • Local: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades**

Tradução automática

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

Propriedades instaladas com o Gestão de serviços de campo

Propriedade	Descrição
work.management.use.mandatory.skills	Habilita o recurso de habilidades obrigatórias e indica que Habilidades da tarefa [task_m2m_skill] está sendo usada p ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço. • Tipo: Verdadeiro/falso • Valor padrão: falso • Local: Lista de propriedades do sistema
trabalho.gestão.rejeitado.técnico.duração	O número de horas após as quais uma tarefa de ordem de s pode ser programada dinamicamente para o agente que rej tarefa de ordem de serviço. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 24 • Local: Lista de propriedades do sistema
skills_management.migration	Lista as tabelas de tarefas a serem migradas para a tabela Habilidades da tarefa [task_m2m_skill] quando um admini executa o. `Migrar habilidades para Habilida tarefa M2M` script. • Tipo: lista de seleção • Valor padrão: wm_task,customerservice_case,wm_order • Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]
com.snc.skills_management.task_skill_migrated_tables	Contém uma lista de tabelas para as quais **Habilidades** C foi migrado para a tabela Habilidades da tarefa [task_m2m o nome da tabela estiver listado nesta propriedade, os dado migrados e não serão migrados novamente. • Tipo: lista de seleção • Valor-padrão: nenhum • Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]
Work.management.assignment.ignoreTravelTimeCalculation	Quando definido como verdadeiro, ignora a verificação de de viagem para agentes de serviço de campo. • Tipo: Verdadeiro/falso • Valor padrão: falso • Local: Lista de propriedades do sistema
sn_fsm_service_loc.max_new_location_per_day	Define o número máximo de novos locais permitidos por d usuários externos.

Tradução automática

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

Propriedade	Descrição
	• Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 10 • Local: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades**
sn_fsm_crew.work.management.allow.subsized.crew.taskassignment	Permite que os expedidores atribuam tarefa a uma equipe manualmente, mesmo quando o tamanho da equipe não ate critério mínimo de agentes necessários. • Tipo: Verdadeiro/falso • Valor padrão: falso • Local: Lista de propriedades do sistema
work.management.optimization.conflict_handling	Gerencia a atribuição de tarefas programadas fora do horár de trabalho do agente ao otimizar a rota da tarefa para o ag Escolha qualquer um dos seguintes comportamentos de oti de rota para evitar conflitos que possam ocorrer devido às estouro: • Stop_action: Encerra a ação Otimizar rota e re status da rota original para o agente. • Unassign_task: Cancele a atribuição das tarefa programadas fora do horário de trabalho do a • Extend_tasks: Ajuste as tarefas não atribuídas final da programação do agente ao otimizar a com base nas tarefas. • Tipo: lista de seleção • Valor padrão: Stop_action • Local: Tabela da lista de propriedades do siste [sys_properties]
sn_fsm_crew.default.duration.in.days.of.crew.member	Define o número padrão de dias em que um agente faz part equipe. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 1 • Local: Tabela da lista de propriedades do siste [sys_properties]
sn_task_grouping.log.verbosity	Registra os detalhes do agrupamento dinâmico. Registra informações como quantas tarefas foram agrupadas, núme de tarefa de pacote, números de subtarefa, políticas, regras, qualificadores usados para criar pacotes.

Tradução automática

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

Propriedade	Descrição
	• **Tipo** : choice_list • **Valor padrão** : DESATIVADO • **Local** Tabela Lista de propriedades do sistema [sys_properties]
work.management.default.scheduled.start	Data de início programada padrão adicionada à tarefa de or serviço. Se o valor for definido como falso, o início progra será preenchido até que as tarefas entrem no estado progra o valor estiver definido como verdadeiro, o início da progr será preenchido quando as tarefas entrarem no estado de ex pendente. • **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor-padrão**: falso • **Local** Tabela Lista de propriedades do sistema [sys_properties]
sn_fsm.wm_weekly_resource_span	Transforma a desnormalização da tabela para Gestão de se campo ativado ou desativado. • Tipo: Verdadeiro/falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: Tabela da lista de propriedades do siste [sys_properties] **⚠ Aviso:** Somente administradores do sistema devem atualizar valor.
sn_fsm.wm_weekly_resource_span.number_of_ weeks_in_past	O número de semanas passadas em que a tabela desnormal armazena dados. Se você navegar além das semanas padrã no passado, os dados ainda estarão disponíveis, mas não se recuperados da tabela desnormalizada. Você pode armazenar um total de 20 semanas d na tabela plana. Isso deve incluir uma semana pa a semana atual e, em seguida, a soma das sema passadas e futuras juntas não pode exceder 19 semanas. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: 2 • Local: Tabela da lista de propriedades do siste [sys_properties]

Tradução automática

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

Propriedade	Descrição
	⚠ Aviso: Somente administradores do sistema devem atualizar valor.
sn_fsm.wm_weekly_resource_span.number_of_weeks_in futuro	O número de semanas no futuro em que a tabela desnorma armazena dados. Se você navegar além das semanas padrã no futuro, os dados ainda estarão disponíveis, mas não serã recuperados da tabela desnormalizada. Você pode armazenar um total de 20 semanas d na tabela plana. Isso deve incluir uma semana pa a semana atual e, em seguida, a soma das sema passadas e futuras juntas não pode exceder 19 semanas. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: 8 • Local: Tabela da lista de propriedades do siste [sys_properties]
Habilitar/desabilitar check-in no local para agentes	Habilita um subestado nas tarefas para refletir quando os té chegam aos locais. • Tipo: Opção • Valor padrão: Desabilitado • Local: **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Administra Configuração** Se habilitado, você poderá definir um valor para qualquer tarefa de ordem de serviço.
sn_schedule_optim.schedule_state_type	Permite que o administrador ajuste os requisitos do feed de gota com base no número de tarefas ou na duração das tare • Tipo: Opção • Valor padrão: Duração
sn_schedule_optim.scheduled_state_count_of_task	Permite que o administrador controle quantas tarefas são at um técnico a qualquer momento. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 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.

Propriedades para calcular o tempo estimado de viagem e a distância

Propriedades para calcular o tempo de viagem estimado e a distância com Gestão de serviços de campo

Propriedade	Descrição
work.management.autodispatch.geolocation	Requer que a geolocalização seja usada para calcular o tempo estimado de viagem para programação dinâmica e atribuição automática de tarefas. • Tipo: Verdadeiro/falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades** > **Propriedades de expedição para** Gestão de serviços de campo **Nota:** Para usar a API do Google Maps com programação dinâmica, você também deve habilitar o. **Use o Google para dados de tempo de viagem e tráfego** caixa de seleção em Configuração de programação dinâmica formulário.
work.management.travel.calculation.dynamic_scheduling	Usa a API do Google Maps ou estimativas lineares para calcular o tempo estimado de viagem do agente e a distância até os locais das tarefas quando os agentes recebem tarefas usando a programação dinâmica. • Tipo: lista de seleção • Valor padrão: Usar estimativa de linha reta • Local: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades**
work.management.travel.calculation.auto_assignment	Usa a API do Google Maps ou estimativas lineares para calcular o tempo estimado de viagem do agente e a distância até os locais das tarefas quando os agentes recebem tarefas usando atribuição automática. • Tipo: lista de seleção • Valor padrão: Usar API do Google Maps • Local: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades**
work.management.travel.calculation.manual_assignment	Usa a API do Google Maps, Beans.AI ou estimativas lineares para calcular o tempo estimado de viagem do agente e a distância até os locais das tarefas quando as tarefas são atribuídas manualmente aos 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.

Propriedades para calcular o tempo de viagem estimado e a distância com Gestão de serviços de campo

Propriedade	Descrição
	Nota: Os provedores de mapas operam em um modelo de licenciamento traga sua própria licença (BYOL). • Tipo: lista de seleção • Valor padrão: Usar estimativa de linha reta • Local: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades**
work.management.travel.calculation.route_optimization	Usa a API do Google Maps, Beans.AI ou estimativas lineares para calcular o tempo estimado de viagem do agente e a distância até os locais da tarefa quando a rota do agente é otimizada. **Nota:** Os provedores de mapas operam em um modelo de licenciamento traga sua própria licença (BYOL). • Tipo: lista de seleção • Valor padrão: Usar API do Google Maps • Local: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades**
work.management.travel.calculation.bundle_route_optimization	Habilita a Otimização de rota para otimizar as subtarefas nos pacotes de tarefas de ordem de serviço. • **Tipo** verdadeiro/falso • Valor padrão: falso • **Local**: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades**
work.management.travel.calculation.expected_arrival	Usa a API do Google Maps ou estimativas em linha reta para calcular o tempo estimado de viagem do agente e a distância entre o local da tarefa e o local do agente quando o agente começa a viajar. Se um agente sair antes ou depois da hora de início da viagem programada, os valores de início da viagem programada, início programado, término estimado e duração estimada da viagem para a tarefa serão atualizados.

Tradução automática

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

Propriedades para calcular o tempo de viagem estimado e a distância com Gestão de serviços de campo

Propriedade	Descrição
	• Tipo: lista de seleção • Valor padrão: Usar API do Google Maps • Local: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades** **Nota:** Selecione Use tráfego em tempo real da API do Google como o valor padrão para calcular o tempo estimado de chegada do agente usando os dados de tráfego em tempo real.
work.management.travel.calculation.schedule_assistant	Usa a API do Google Maps, Beans.AI ou estimativas lineares para calcular o tempo estimado de viagem do agente e a distância até os locais da tarefa para cálculo da assistência de atribuição. • Tipo: lista de seleção • Valor padrão: Usar estimativa de linha reta • Local: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades**

Propriedades de fornecimento de peças

Propriedades de fornecimento de peças para Gestão de serviços de campo

Propriedade	Descrição
Critérios de pesquisa de peças	Define os critérios para pesquisar peças. Os depósitos que contém as peças com a quantidade solicitada aparecem de acordo com os critérios de pesquisa selecionados. • Tipo: lista de seleção • Valor padrão: Sem restrições ○ **Sem restrições** : Pesquisar todos os depósitos do depósito e depósitos pessoais dos colegas. ○ **Grupo de atribuição somente** : Pesquisar todos os depósitos dos agentes pares que fazem parte dos grupos de atribuição do agente de serviço de campo conectado. ○ **Depósitos preferenciais** : Pesquise todos os depósitos preferenciais

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 de fornecimento de peças para Gestão de serviços de campo

Propriedade	Descrição
	de todos os grupos de atribuição, independentemente do raio mencionado no perfil do agente conectado. • Local: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades**
Usar aprovações de solicitação de peça	Habilita o envio e o recebimento de notificações móveis conforme os agentes de serviço de campo solicitam peças de agentes pares. • Tipo: booleano • Valor padrão: sim • Local: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades**
Criar solicitações de peças para fornecimento de requisitos de peças	Cria uma solicitação de peça quando uma peça é adicionada ao requisito de peça. • Tipo: booleano • Valor padrão: sim • Local: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades**

Propriedades de geolocalização

Propriedades de geolocalização para Gestão de serviços de campo

Propriedade	Descrição
work.management.map.merge.task.agent.markers	Mescla marcadores de tarefa e agente em mapas de geolocalização com um novo marcador roxo. Quando esta propriedade é verdadeira, os marcadores de agente e tarefa próximos são mesclados em um cluster roxo que exibe a contagem de ambos os tipos de marcador. A janela de informações pop-up do marcador roxo exibe os itens de todos os agentes e tarefas. Se esta propriedade for falsa, os agentes e as tarefas serão coletados somente em seus próprios clusters e não no cluster único roxo. • Tipo: Verdadeiro/falso • Valor padrão: falso • Local: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades**
work.management.evening.rush.hours	Período do horário de rush da tarde, no formato 14:30-16:00. Essa propriedade usa um relógio de 24 horas. Todos os horários são expressos 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.

Propriedades de geolocalização para Gestão de serviços de campo

Propriedade	Descrição
	um intervalo, separados por um hífen sem espaços. As horas que não estão usando esse formato são ignoradas. Esta propriedade deve ser usada com *work.management.morning.rush.hours*e. *work.management.rush.travel.buffer*propriedades. • Tipo: cadeia de caracteres • Padrão: 0 • Local: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades**
work.management.morning.rush.hours	Período do horário de rush da manhã, no formato 06:30-08:00. Essa propriedade usa um relógio de 24 horas. Todos os horários são expressos como um intervalo, separados por um hífen sem espaços. As horas que não estão usando esse formato são ignoradas. Esta propriedade deve ser usada com *work.management.evening.rush.hours*e. *work.management.rush.travel.buffer*propriedades. • Tipo: cadeia de caracteres • Padrão: 0 • Local: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades**
work.management.rush.travel.buffer	Porcentagem a ser adicionada a todas as viagens na hora do rush. O sistema usa essa porcentagem para calcular cronogramas ao otimizar rotas de tarefa para agentes. Use essa propriedade quando os horários de rush da manhã e da noite forem definidos. Um exemplo de porcentagem de buffer de tempo válido é 15. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 0 • Local: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades**
work.management.travel.buffer	Porcentagem a ser adicionada a todos os horários de viagem. Um exemplo de valor de porcentagem válido é 15. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 0 • Local: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades**
work.management.allow.toll.roads	Permite que o sistema use estradas com pedágio ao rotear automaticamente ou otimizar rotas de tarefa 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.

Propriedades de geolocalização para Gestão de serviços de campo

Propriedade	Descrição
	• Tipo: Verdadeiro/falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades**

Propriedades do Agendamento dinâmico

Propriedades de programação dinâmica para Gestão de serviços de campo

Propriedade	Descrição
trabalho.gestão.permitir.doublebookagendamento.dinâmico	Permite que os expedidores reservem agentes manualmente, mesmo quando a programação dinâmica está habilitada. • Tipo: Verdadeiro/falso • Valor padrão: falso • Local: **Serviços de Campo** > **Administração de Agendamento dinâmico** > **Propriedades**
com.snc.dynamic.scheduling.ignoreAgentTravelTimeDuringScheduling	Quando esta propriedade é definida como verdadeira, as tarefas atribuídas do agente usando programação dinâmica não têm mais um tempo de viagem estimado calculado. • Tipo: Verdadeiro/falso • Valor padrão: falso • Local: **Serviços de Campo** > **Administração de Agendamento dinâmico** > **Propriedades**
work.management.travel.calculation.dynamic_scheduling	Usa a API do Google Maps ou estimativas lineares para calcular o tempo estimado de viagem do agente e a distância até os locais das tarefas quando os agentes recebem tarefas usando a programação dinâmica. • Tipo: lista de seleção • Valor padrão: Usar estimativa de linha reta • Local: **Serviços de Campo** > **Administração de Agendamento dinâmico** > **Propriedades**

Tradução automática

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

Propriedades de programação dinâmica para Gestão de serviços de campo

Propriedade	Descrição
.snc.dynamic.scheduling.otimize_travel_time_rating	Usado para fornecer uma classificação de otimização mais precisa para cada bloco de trabalho para agentes. A propriedade inclui work.management.morning.rush.hours e work.management.rush.travel.buffer. • Tipo: lista de seleção • Padrão: Include_all_travel • Local: **Serviços de Campo** > **Administração de Agendamento dinâmico** > **Propriedades**
work.management.distance.calculation.dynamic_scheduling	Usa a API do Google Maps ou estimativas em linha reta para calcular a distância estimada até os locais da tarefa quando os agentes recebem tarefas usando a programação dinâmica. • Tipo: lista de seleção • Valor padrão: Usar estimativa de linha reta • Local: **Serviços de Campo** > **Administração de Agendamento dinâmico** > **Propriedades**
com.snc.dynamic.scheduling.showlogs	Habilite esta propriedade para exibir agentes qualificados recomendados para os expedidores ao programar as tarefas usando a programação dinâmica. • Tipo: Verdadeiro/falso • Valor padrão: falso • Local: **Serviços de Campo** > **Administração de Agendamento dinâmico** > **Propriedades**
.snc.dynamic.scheduling.bundle_before_scheduling	Garante execuções de agrupamento dinâmico antes da programação dinâmica. As tarefas no estado Expedição pendente são agrupadas antes da execução da programação dinâmica.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 de programação dinâmica para Gestão de serviços de campo

Propriedade	Descrição
	• **Tipo** verdadeiro/falso • **Valor-padrão**: falso • Local: **Serviços de Campo** > **Administração de Agendamento dinâmico** > **Propriedades**
sn_fsm_multiday.minDurationForFirstWorkSchedule	Defina a duração mínima do trabalho a ser reservada para a primeira programação de trabalho da tarefa (em minutos). • Tipo: inteiro • Valor padrão: 60 • Local: **Serviços de Campo** > **Administração de Agendamento dinâmico** > **Propriedades**
work.management.enable.optimizing.travel	Habilita o agendamento dinâmico para reatribuir tarefas de ordem de serviço ao agente mais próximo, independentemente da disponibilidade. • Tipo: Verdadeiro/falso • Valor padrão: falso • Local: **Serviços de Campo** > **Administração de Agendamento dinâmico** > **Propriedades**
trabalho.gestão.viagem.tempo.limite.minutos	Define o tempo de viagem (em minutos) que atribui uma tarefa de ordem de serviço ao agente mais próximo se ele estiver dentro da distância de viagem. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 0 • Local: **Serviços de Campo** > **Administração de Agendamento dinâmico** > **Propriedades**

Tradução automática

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

Propriedades Espaço do expedidor

Espaço do expedidor propriedades do sistema para Gestão de serviços de campo

Propriedade	Descrição
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.agent_metrics_setting	Habilitar configurações de métricas do agente. • Tipo: Verdadeiro/falso • Valor padrão: falso • Local: Tabela da lista de propriedades do sistema [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.autorefresh	Habilitar atualização automática. • Tipo: Verdadeiro/falso • Valor padrão: falso • Local: Tabela da lista de propriedades do sistema [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.calendarDisplayDays	Número padrão de dias que o expedidor pode exibir no calendário. • Tipo: lista de seleção • Valor padrão: 7 • Local: Tabela da lista de propriedades do sistema [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.calendar_resources_page_size	Número mínimo de recursos a serem carregados no calendário do espaço do expedidor. O valor deve estar entre 1 e 30. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 15 • Local: Tabela da lista de propriedades do sistema [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.cluster_label	Defina o rótulo nos clusters de marcadores (marcador para número de marcadores, item para número total de itens). • Tipo: lista de seleção • Valor padrão: (Em branco) • Local: Tabela da lista de propriedades do sistema [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.cluster_zoom_level	Defina o nível máximo de zoom automático para cluster de marcador. Os valores válidos são de 1 a 20.

Tradução automática

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

Espaço do expedidor propriedades do sistema para Gestão de serviços de campo

Propriedade	Descrição
	• Tipo: inteiro • Valor padrão: 15 • Local: Tabela da lista de propriedades do sistema [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.dateTimeField	Selecione a propriedade de data/hora a ser usada para navegação do calendário para a janela de atribuição de tarefa. • Tipo: lista de seleção • Valor padrão: Window_start • Local: Tabela da lista de propriedades do sistema [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.enable_straight_line_location_history_route	Habilitar linha reta simples para desenhar rotas de histórico de local do agente. • Tipo: Verdadeiro/falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: Tabela da lista de propriedades do sistema [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.enable_straight_line_route	Habilitar linha reta simples para desenhar rotas. • Tipo: Verdadeiro/falso • Valor padrão: falso • Local: Tabela da lista de propriedades do sistema [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.event_hover_popover	Habilitar popover de foco no evento no espaço do expedidor. • Tipo: Verdadeiro/falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: Tabela da lista de propriedades do sistema [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.firstDayOfWeek	Primeiro dia da semana padrão. • Tipo: lista de seleção • Valor padrão: 1 • Local: Tabela da lista de propriedades do sistema [sys_properties]

Tradução automática

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

Espaço do expedidor propriedades do sistema para Gestão de serviços de campo

Propriedade	Descrição
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.group_metrics_setting	Habilitar configuração de métricas de grupo • Tipo: Verdadeiro/falso • Valor padrão: falso • Local: Tabela da lista de propriedades do sistema [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.hideOffShiftAgents	Habilitar ocultação de agentes de turno • Tipo: Verdadeiro/falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: Tabela da lista de propriedades do sistema [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.hideOffShiftAgents	Habilitar ocultação de agentes de turno • Tipo: Verdadeiro/falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: Tabela da lista de propriedades do sistema [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.hide_map	Ocultar mapa. • Tipo: Verdadeiro/fasle • Valor padrão: falso • Local: Tabela da lista de propriedades do sistema [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.scheduled_travel_start_as_scheduled_start	Programar com base na hora de início da viagem • Tipo: Verdadeiro/falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: Tabela da lista de propriedades do sistema [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.showIconOnCalendarEvent	Habilitar exibição de ícone no evento de calendário • Tipo: Verdadeiro/falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: Tabela da lista de propriedades do sistema [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrksvc.dispatcher_workspace.taskDateFieldToCalendarSync	Habilite a navegação para a janela de atribuição de 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.

Espaço do expedidor propriedades do sistema para Gestão de serviços de campo

Propriedade	Descrição
	• Tipo: Verdadeiro/falso • Valor padrão: Triue • Local: Tabela da lista de propriedades do sistema [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.task_panel_page_size	Tamanho de página padrão do painel de tarefas no espaço do expedidor • Tipo: lista de seleção • Valor padrão: 20 • Local: Tabela da lista de propriedades do sistema [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.use_task_assignment_modal	Habilitar modal de atribuição de tarefa. • Tipo: Verdadeiro/falso • Valor padrão: falso • Local: Tabela da lista de propriedades do sistema [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrksvc.display_map_on_assignment_confirmation	Exibe o mapa na confirmação de atribuição de tarefa no Espaço do expedidor • Tipo: Verdadeiro/falso • Valor padrão: falso • Local: Tabela da lista de propriedades do sistema [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrksvc.enable_otimize_route	Habilitar rota de otimização do espaço do expedidor • Tipo: Verdadeiro/falso • Valor padrão: falso • Local: Tabela da lista de propriedades do sistema [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_ws_map.initial_zoom_level	Nível de zoom inicial. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: 5 • Local: Tabela da lista de propriedades do sistema [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_ws_map.map_style	Aplique um estilo preferencial ao mapa do modo claro.

Tradução automática

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

Espaço do expedidor propriedades do sistema para Gestão de serviços de campo

Propriedade	Descrição
	• Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: (Em branco) • Local: Tabela da lista de propriedades do sistema [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_ws_map.map_style_dark	Aplique um estilo preferencial ao mapa do modo escuro. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: (Em branco) • Local: Tabela da lista de propriedades do sistema [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_ws_map.map_type	Selecionar o tipo de mapa para exibir locais • Tipo: lista de seleção • Valor padrão: Roadmap • Local: Tabela da lista de propriedades do sistema [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_ws_map.maximum_auto_zoom_level	Definir o nível máximo de zoom automático. Os valores válidos são de 1 a 20. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: 12 • Local: Tabela da lista de propriedades do sistema [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_ws_map.route_enabled	Habilitar a exibição de rotas de agente no mapa. • Tipo: Verdadeiro/falso • Valor padrão: falso • Local: Tabela da lista de propriedades do sistema [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_ws_map.route_type	Selecione Mapear tipo de rota. • Tipo: lista de seleção • Valor padrão: street_level • Local: Tabela da lista de propriedades do sistema [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_ws_map.street_view_enabled	Use a visão de rua no mapa ou os panoramas diretamente no mapa.

Tradução automática

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

Espaço do expedidor propriedades do sistema para Gestão de serviços de campo

Propriedade	Descrição
	• Tipo: Verdadeiro/fasle • Valor padrão: verdadeiro • Local: Tabela da lista de propriedades do sistema [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.use_overlapping_territory_modal_for_opt	Use modal de território sobreposto para otimização. • Tipo: Verdadeiro/falso • Valor padrão: falso • Local: Tabela da lista de propriedades do sistema [sys_properties]
sn_fsm.show_paginated_taskpanel_markers	Esta alternância serve para mostrar somente os marcadores de tarefa do painel de tarefas paginado. Em vez de exibir todos os marcadores de tarefa do painel de tarefas no mapa. **⚠ Aviso:** Definir este valor como falso carregará todos os marcadores de tarefa de uma só vez, o que pode causar problemas de desempenho. • Tipo: Verdadeiro/falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: Tabela da lista de propriedades do sistema [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.task_panel_sla_timer	Habilite o temporizador de ANS mostrado nos cartões de tarefa de ordem de serviço no Painel de tarefas do Espaço do expedidor. • Tipo: Verdadeiro/falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: Tabela da lista de propriedades do sistema [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.calendarCollapsedBehavior	Mostrar territórios recolhidos ou exibição de grupo de atribuição. **⚠ Aviso:** Definir este valor como falso carregará todos os territórios ou grupos de atribuição que podem causar problemas de desempenho.

Tradução automática

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

Espaço do expedidor propriedades do sistema para Gestão de serviços de campo

Propriedade	Descrição
	• Tipo: Verdadeiro/falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: Tabela da lista de propriedades do sistema [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.task_panel_sla_timer_type	Habilite o temporizador de ANS nos cartões de tarefa de ordem de serviço para atualizar em tempo real (Ativo) ou atualizar uma vez na inicial Espaço do expedidor Carga (sem atividade). • Tipo: lista de seleção • Valor padrão: NonLive • Local: Tabela da lista de propriedades do sistema [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.show_advanced_resource_filter	Propriedade que controla o filtro de recursos avançado em Espaço do expedidor. Quando habilitado, os expedidores podem usar o filtro de recursos avançado para criar e salvar seus próprios filtros avançados. Os administradores podem configurar filtros avançados para todos os expedidores usarem. **Importante:** O filtro de recursos avançado só está disponível para filtrar agentes e equipes. No momento, você usa prestadores de serviço ou equipamento, continue usando o filtro padrão mostrado no painel lateral contextual. • Tipo: Verdadeiro/falso • Valor padrão: falso • Local: Tabela da lista de propriedades do sistema [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.enableEmptyState	Propriedade que controla se um estado vazio é carregado quando Espaço do expedidor abre. Se verdadeiro Espaço do expedidor Abre sem Grupos de atribuição ou territórios carregados até que o expedidor salve os padrões.

Tradução automática

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

Espaço do expedidor propriedades do sistema para Gestão de serviços de campo

Propriedade	Descrição
	• Tipo: Verdadeiro/falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: Tabela da lista de propriedades do sistema [sys_properties]
work.management.task_state_color.use_hex	Permita que os administradores usem cores hexadecimais para atualizar as cores nas tarefas de ordem de serviço em Espaço do expedidor. O valor padrão, Falso, não permite atualizar as cores do estado da tarefa. • Tipo: Verdadeiro/falso • Valor padrão: falso • Local: Tabela da lista de propriedades do sistema [sys_properties]

Exibição de banco de dados

O plug-in de serviço de campo para celular (com.sn_fsm_mobile) adiciona a exibição do banco de dados de localização móvel em tempo real. O plug-in de serviço de campo para celular é ativado quando você ativa o. Gestão de serviços de campo plug-in (com.snc.work_management).

Exibição do banco de dados instalada com a Gestão de serviços de campo

Exibição do banco de dados	Descrição
Local em tempo real do dispositivo móvel [sn_fsm_mobile_live_location_view]	Local em tempo real do dispositivo móvel de Serviço de campo agentes.

Funções instaladas com Gestão de serviços de campo

As funções são adicionadas com Gestão de serviços de campo.

Funções na Gestão de serviços de campo

Título da função [name]	Descrição	Contém funções
Administrador da Gestão de serviços de campo [wm_admin]	Gerencia dados relacionados à gestão de serviços de campo. Os administradores de gestão de serviços de campo também podem:	• wm_approver_user • fsm_skill_admin • dynamic_scheduling_admin • wm_agent • skill_model_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 na Gestão de serviços de campo

Título da função [name]	Descrição	Contém funções
	• Controle e substitua todas as informações na aplicação Gestão de serviços de campo. • Exclua ordens de serviço e tarefas. • Crie tarefas usando o recurso Clonar tarefa. • Crie, edite e exclua modelos de ordem de serviço e modelos de tarefa de trabalho. • Criar, editar e excluir incidentes. • Exibir linhas de despesa. • Exiba determinados campos em contratos não baseados em assinatura. • Criar questionários. • Agende um compromisso.	• skill_admin • territory_admin • sn_apptmnt_booking.appointment_booking_admin • plan_maint_admin • wm_dispatcher • questionnaire_admin • catalog_admin • wm_qualifier • knowledge_manager • template_admin
Agente da Gestão de serviços de campo [wm_agent]	Gerencia o tempo real da tarefa e executa o trabalho no local. Os agentes também podem:	• wm_basic • skill_user • Inventory_user • territory_user • document_management_user

Tradução automática

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

Título da função [name]	Descrição	Contém funções
	• Aceitar ou rejeitar tarefas atribuídas a eles. • Adicionar requisitos de peças. • Peças de origem. • Crie tarefas usando o recurso Clonar tarefa. • Adicione anotações de trabalho a ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço. • Enviar questionários. • Criar, editar e excluir incidentes. • Exibir linhas de despesa. • Exiba determinados campos em contratos não baseados em assinatura. • Agende um compromisso. Os agentes não podem atualizar os horários da janela de programação ou tarefa ou alternar o controle da janela.	• agent_schedule_user • questionnaire_user • sn_apptmnt_booking.appointment_booking_manag • timecard_user • fsm_skill_user

Tradução automática

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

Título da função [name]	Descrição	Contém funções
Agente do local da Gestão de serviços de campo [wm_location_agent]	• Aceitar ou rejeitar tarefas atribuídas a eles. • Crie tarefas usando o recurso de tarefa de clonagem. • Adicione anotações de trabalho a ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço. **Nota:** Os plug-ins Gestão de trabalho e Organização de serviços devem ser instalados.	wm_location_security
Gerente do local da Gestão de serviços de campo [wm_location_assignment_manager]	• Crie, leia e grave ordens de serviço. • Criar, ler e gravar tarefas de ordem de serviço. • Atribua tarefas de ordem de serviço aos executantes em suas próprias organizações de serviço.	• wm_location_security • fsm_skill_user

Tradução automática

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

Título da função [name]	Descrição	Contém funções
	Nota: Os plug-ins Gestão de trabalho e Organização de serviços devem ser instalados.	
Usuário aprovador da Gestão de serviços de campo [wm_approver_user]	Responsável por aprovar ordens de serviço antes que elas sejam qualificadas ou atribuídas.	• approver_user • cmdb_read
Gestão de serviços de campo básica [wm_basic]	Crie ordens de serviço e acompanhe as ordens de serviço que elas criaram. Acesso comum a dados compartilhado por todas as funções de serviço de campo.	• task_activity_writer • skill_user • Inventory_user • territory_user • wm_read • service_fullfiller • document_management_user • fsm_skill_user
Expedidor da Gestão de serviços de campo [wm_dispatcher]	Agenda tarefas, adiciona peças e atribui tarefas a agentes de trabalho. Expedidores também podem: • Criar tarefas. • Adicionar requisitos de peça. • Peças de origem. • Edite todos os campos de tarefa de ordem de serviço e gerencie tarefas de **Rascunho**	• wm_basic • Inventory_user • territory_user • dynamic_scheduling_user • document_management_user • sn_customerservice.customer_data_viewer • skill_model_user • sn_apptmnt_booking.appointment_booking_manag • timecard_user

Tradução automática

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

Título da função [name]	Descrição	Contém funções
	. **Atribuído** status. • Edite o. **Atribuído a.** campo até o início do trabalho. • Crie tarefas usando o recurso Clonar tarefa. • Defina o tempo de viagem real e os horários de início e término do trabalho, se necessário. • Adicione anotações de trabalho a qualquer registro de serviço de campo. • Criar, editar e excluir incidentes. • Exibir linhas de despesa. • Exiba determinados campos em contratos não baseados em assinatura.	
Iniciador da Gestão de serviços de campo [wm_initiator]	Cria ordens de serviço e atribui grupo de qualificação. Os iniciadores também podem: • Editar ordens de serviço que eles criar que estão em	wm_basic

Tradução automática

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

Título da função [name]	Descrição	Contém funções
	Rascunho estado. • Adicione anotações de trabalho a qualquer registro de serviço de campo. • Exibir tarefas de ordem de serviço e requisitos de peça.	
Qualificador do iniciador da Gestão de serviços de campo [wm_initiator_qualifier]	Iniciadores-qualificadores podem: • Criar ordens de serviço. • Criar tarefas. • Adicionar requisitos de peça. • Peças de origem. • Atribuir habilidades aos agentes. • Exibir incidentes.	• wm_initiator • wm_qualifier
Expedidor qualificador do iniciador da Gestão de serviços de campo [wm_initiator_qualifier_dispatcher]	Iniciador-qualificador-expedidores podem: • Criar ordens de serviço. • Criar tarefas. • Adicionar requisitos de peças. • Peças de origem.	• wm_initiator • wm_dispatcher • wm_qualifier

Tradução automática

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

Título da função [name]	Descrição	Contém funções
	• Atribuir habilidades aos agentes. • Atribuir trabalho a agentes. • Gerenciar tarefas do agente. • Exibir incidentes.	
Gerente da Gestão de serviços de campo [wm_manager]	Os gerentes de serviço de campo podem: • Gerenciar habilidades do agente • Gerenciar registros de horas • Exibir e manter cronogramas de trabalho • Exibir e manter eventos pessoais	• fsm_skill_admin • wm_agent • timecard_manager • agent_schedule_manager
Qualificador da Gestão de serviços de campo [wm_qualifier]	Qualifica ordens de serviço e cria tarefas de ordem de serviço. Os qualificadores também podem: • Edite ordens de serviço no **Qualificado** estado. • Edite ordens de serviço no **Aguardando qualificação** estado.	• wm_basic • Inventory_user • territory_user • document_management_user • skill_model_user

Tradução automática

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

Título da função [name]	Descrição	Contém funções
	• Edite tarefas que estão no **Rascunho** estado para fornecer detalhes técnicos, como informações sobre ICs envolvidos ou peças necessárias. • Crie tarefas usando o recurso Clonar tarefa. • Mude o grupo de qualificação. • Defina o grupo de expedição. • Adicionar requisitos de peça. • Peças de origem • Adicione anotações de trabalho a qualquer registro de serviço de campo. • Exibir incidentes.	
Leitura da Gestão de serviços de campo [wm_read]	Capaz de ler ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço.	• sn_apptmnt_booking.appointment_booking_user • cmdb_read
Agente da Central de serviços de campo [sn_fsm_servicedesk_agent]	Permite que um usuário crie uma ordem de serviço, aplique um modelo	• wm_read • sn_apptmnt_booking.appointment_booking_user

Tradução automática

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

Título da função [name]	Descrição	Contém funções
	e prossiga com a ordem de serviço.	
Iniciador da tarefa da Gestão de serviços de campo [wm_task_initiator]	Crie, exclua e modifique tarefas de ordem de serviço e requisitos de peça quando a ordem de serviço e a tarefa de ordem de serviço estiverem no estado de rascunho.	wm_initiator

Integração de função com Customer Service Management

Quando você habilita o plug-in Customer Service Management (com.sn_customerservice) junto com Gestão de serviços de campo plug-in (com.snc.work_management) e adicione específico Atendimento ao cliente funções para Serviço de campo agentes, eles podem exibir ou criar um caso e também exibir dados adicionais de atendimento ao cliente. Para obter mais informações sobre as funções do agente de atendimento ao cliente, consulte Funções instaladas com a Gestão de atendimento ao cliente .

Integração de função para agentes do Atendimento ao cliente

Adicionando esta função	Permite agentes
sn_customerservice.case_viewer	• Para ter acesso de leitura a casos. • Para exibir todos os campos em um caso que um agente de atendimento ao cliente [sn_customerservice_agent] pode acessar.
sn_customerservice.customer_data_viewer	Para ter acesso somente leitura a entidades de dados do cliente, como: • Itens-base de instalação • Contratos • Direitos • Contas, contatos e membros da equipe da conta • Ativos • Consumidores • Produto vendido
sn_customerservice.proxy_contact	Para criar um caso usando um produtor de registro.
wm_location_security	Exiba dados com base na organização de serviço 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.

Inclusões de script instaladas com Gestão de serviços de campo

Inclusões de script são adicionadas com Gestão de serviços de campo.

Inclusões de script para Gestão de serviços de campo

Inclusão de script	Descrição
WMTimelineGroupSchedulePage	Inclusão de script de página de cronogramas para o gráfico de recursos de serviço de campo.
WorkManagementIniciação	Vincula uma ordem de serviço recém-criada e transfere todas as informações relevantes.
FSMQuestionnaireHelper	Cria questionários e os associa a tarefas de ordem de serviço e ordem de serviço.
AgentScheduleAttributePlanUtilSNC	Contém APIs para buscar atributos de programação de um recurso.
AgentScheduleAttributePlanQuery	Contém todas as consultas de banco de dados personalizadas relacionadas a. Atributos da programação de recursos tabela.
AgentScheduleAttributePlanQuerySNC	Contém consultas para lidar com operações de banco de dados Atributos da programação de recursos tabela.
AgentScheduleAttributePlanConstants	Contém constantes personalizadas.
AttributePlanoConstsSNC	Contém constantes.

Inclusões de script de geolocalização

Gestão de serviços de campo adiciona as seguintes inclusões de script de geolocalização.

Inclusões de script para Gestão de serviços de campo geolocalização

Inclusão de script	Descrição
WMGeolocationAJAX	Roteia tarefas automaticamente do Gestão de serviços de campo mapa de expedição móvel.
WMGeolocationUtils	Fornece utilitários para Gestão de serviços de campo mapas de geolocalização.
WorkTaskRouting	Funcionalidade de roteamento para tarefas de ordem de serviço.

Client scripts instalados com Gestão de serviços de campo

Client scripts são adicionados com Gestão de serviços de campo.

Client scripts instalados com Gestão de serviços de campo

Client script	Tabela	Descrição
Calcular término da janela	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Preenche automaticamente a data de término da janela com base na data de violação de ANS mais recente. Valor padrão: 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.

Client scripts instalados com Gestão de serviços de campo

Client script	Tabela	Descrição
Preencher Descrição resumida	Linha de gasto [fm_expense_line]	Preenche automaticamente a descrição resumida das linhas de despesa com a descrição resumida da ordem de serviço quando as linhas de despesa são criadas manualmente a partir de ordens de serviço. Gestão de custos deve ser ativado.
Ocultar campos de data de término	Ordem de serviço [wm_order]	Oculte estimated_end quando o processo orientado por solicitação for usado e oculte expected_end quando orientado por tarefa for usado.
Atualizar IU ao carregar e mudar o modelo	Uso do Ativo [sm_asset_usage]	
Mostrar/ ocultar seção Mapa de tarefas	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Esta seção do mapa exibe a localização da tarefa e também mostra os agentes nas proximidades. Esta seção precisa estar visível somente quando a tarefa está em **Expedição pendente** estado.
Ativação de requisito de peça	Ordem de serviço [wm_order]	Oculta requisitos de peça no formulário de ordem de serviço se os requisitos de peça não estiverem ativados em Configuração do serviço de campo.
Atualizar modelo e quantidade com base no ativo	Uso do Ativo [sm_asset_usage]	

Regras de negócios instaladas com Gestão de serviços de campo

Regras de negócios são adicionadas com Gestão de serviços de campo.

Regras de negócio instaladas com a Gestão de serviços de campo

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Aceitar	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Move automaticamente uma tarefa do **Atribuído** estado para **Aceito** . **Aceitar/ rejeitar** a opção está selecionada em Configuração do serviço de campo.
Atribuída	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Define uma tarefa no **Rascunho** estado para **Atribuído** declare se **Atribuído a.** o campo está preenchido. Esta regra de negócio está associada ao fluxo de estado "Atribuído (rascunho para atribuído)".
Atribuído (regra de negócio de fluxo de estado)	Ordem de serviço [wm_order]	Move automaticamente um pedido para **Atribuído** declare se **Grupo de atribuição** ou **Atribuído a.** estão preenchidos. ServiceNow a recomenda não editar esta regra 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.

Regras de negócio instaladas com a Gestão de serviços de campo

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Tarefas de entrega e recebimento de fechamento automático	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Move automaticamente uma tarefa de linha de ordem de transferência para **Encerrado concluído** declare sempre que a peça for recebida e entregue no depósito do agente.
Cancelar Tarefa de Trabalho	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Cancela todos os pedidos de transferência para uma tarefa de ordem de serviço, via Fluxos de estado, quando . a tarefa foi cancelada.
Primeira tarefa de ordem de serviço	Ordem de serviço [wm_order]	Cria a primeira tarefa para uma ordem de serviço recém-qualificada.
Tipos de grupo de Automação de serviço de campo	Grupo [sys_user_group]	Garante a integridade dos dados para informações de cobertura do grupo de expedição.
Qualificação de automação de serviço de campo	Propriedade do sistema [sys_properties]	Desativa a fase de qualificação sempre que `work.management.qualification` propriedade do sistema está definida como **Não** . Esta regra de negócio ativa a fase de qualificação quando a propriedade é definida como **Sim** .
Preencher habilidades - Atualizar tarefas secundárias	Ordem de serviço [wm_order]	Quando o IC é alterado, atualiza as habilidades necessárias nas tarefas para que o pedido contenha essas habilidades.
Preencha a ordem de serviço a partir do modelo	Ordem de serviço [wm_order]	Preenche uma nova ordem de serviço a partir do modelo de ordem de serviço selecionado como modelo.
Preencher o término da janela com base no ANS	ANS de tarefa [task_sla]	Preenche a data de violação de ANS da tarefa mais recente da ordem de serviço primária. Valor padrão: Inativo
Preencher o término da janela com base no ANS	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Preenche a data de violação de ANS da tarefa mais recente da ordem de serviço primária. Valor padrão: Inativo
Pronto para qualificação (aprovação de CQ)	Ordem de serviço [wm_order]	Move automaticamente uma ordem de serviço do **Rascunho** estado para **Pronto para qualificação** . **Modelo** o campo está preenchido.
Reatribuir	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Impede a reatribuição de tarefa se a tarefa tiver requisitos de peça que estão em um estado de **Em trânsito** .
RFD (Qual de aprovação ambos desativados)	Ordem de serviço [wm_order]	Move automaticamente uma ordem de serviço do **Rascunho** estado para **Pronto** . **Atribuído a.** ou **Modelo** o campo está preenchido.

Tradução automática

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

Regras de negócio instaladas com a Gestão de serviços de campo

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Acumular mudanças	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Atualiza o status da ordem de serviço com base nas mudanças na tarefa de ordem de serviço. Esta regra de negócio acumula as mudanças de estado que ocorrem nas tarefas para a ordem de serviço primária. Se você não quiser que as mudanças de estado que ocorrem nas tarefas sejam acumuladas para a ordem de serviço primária, implemente uma condição nesta regra de negócio. Condição de exemplo: `current.sys_class_name !: 'wm_task' && current.sys_class_name !: 'wm_order'`
Iniciar Trabalho	Ordem de serviço [wm_order]	Move automaticamente uma ordem de serviço do **Pronto** estado para **Trabalho em andamento** .
Iniciar trabalho (regra de negócio de fluxo de estado)	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Move automaticamente uma tarefa para **Trabalho em andamento** declare se **Início real do trabalho** o campo está preenchido.
Mudança de estado - Após - descontinuado	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Garante que o ciclo de vida do serviço de campo seja seguido. ServiceNow a recomenda não editar esta regra de negócios. Esta regra de negócio foi descontinuada e está marcada como inativa para instâncias que foram atualizadas. Esta regra de negócio não está instalada para novas instâncias.
Mudança de estado - Antes	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Garante que o ciclo de vida do serviço de campo seja seguido. ServiceNow a recomenda não editar esta regra de negócios. Esta regra de negócio foi descontinuada e está marcada como inativa para instâncias que foram atualizadas. Esta regra de negócio não está instalada para novas instâncias.
Sincronizar o tempo de entrega com o WOT	Pedido de transferência [alm_transfer_order]	Sincroniza o tempo de entrega com as ordens de serviço. Valor padrão: Inativo
Transição - Cancelar	Ordem de serviço [wm_order]	Garante que o ciclo de vida do serviço de campo seja seguido. ServiceNow a recomenda não editar esta regra 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.

Regras de negócio instaladas com a Gestão de serviços de campo

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Transição - PendingDispatchToAssign	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Garante que o ciclo de vida do serviço de campo seja seguido.
Transição - StateChange - descontinuado	Ordem de serviço [wm_order]	Garante que o ciclo de vida do serviço de campo seja seguido. ServiceNow a recomenda não editar esta regra de negócios. Esta regra de negócio foi descontinuada e está marcada como inativa para instâncias que foram atualizadas. Esta regra de negócio não está instalada para novas instâncias.
Atualize o estado dos questionários para Concluído	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Fecha todos os questionários opcionais pendentes quando a tarefa de ordem de serviço é movida para o estado Terminal.
verifique questionários ativos	Ordem de serviço [wm_order]	Bloqueia atualizações de estado subsequentes no registro de ordem de serviço quando há questionários obrigatórios pendentes que precisam ser concluídos.
Verifique questionários ativos	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Bloqueia atualizações de estado subsequentes no registro de tarefa de ordem de serviço quando há questionários obrigatórios pendentes que precisam ser concluídos.
Regras de consulta da tarefa de ordem de serviço	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Quando definidas como ativas, as regras de consulta na tabela subjacente serão usadas para filtrar os registros com base no território do usuário conectado.
Regras de consulta de ordem de serviço	Ordem de serviço [wm_order]	Quando definidas como ativas, as regras de consulta na tabela subjacente serão usadas para filtrar os registros com base no território do usuário conectado.
Registro padrão - Validação	Atributo de Cronograma de Recursos [wm_agent_schedule_attribute_plan]	Garante que um agente tenha apenas um registro padrão para atributos de programação.
Validações de registro	Atributo de Cronograma de Recursos [wm_agent_schedule_attribute_plan]	Valida os registros no **Atributo de programação de recursos** tabela. • Registros de atributo de programação para um recurso não devem ter a mesma classificação no intervalo de datas especificado. • A data inserida em **De** deve ser anterior à data inserida em **.** 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.

Regras de negócio instaladas com a Gestão de serviços de campo

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Restringir valores negativos	Atributo de Cronograma de Recursos [wm_agent_schedule_attribute_plan]	
Restringir a exclusão de registros padrão	Atributo de Cronograma de Recursos [wm_agent_schedule_attribute_plan]	Impede a exclusão do registro de atributo de programação padrão para um recurso.
Campos de validação	Atributo de Cronograma de Recursos [wm_agent_schedule_attribute_plan]	Valida os valores dos campos. • O raio máximo de deslocamento não pode ser negativo • A classificação deve ser um número inteiro • O raio máximo de pesquisa de peça não pode ser negativo

Recursos de conformidade da seção 508

Você pode exibir e interagir com determinados Serviço de campo Recursos que usam os recursos de conformidade da Seção 508.

Recursos de conformidade da seção 508

Acesse os seguintes recursos da Gestão de serviços de campo usando os recursos de conformidade da Seção 508:

- Otimização da força de trabalho para serviço de campo Espaço do gerente painel
- Gerenciar calendário do agente

Tópicos relacionados

Recursos de acessibilidade

Campos de tarefa de ordem de serviço na aplicação Prestador de serviço de campo

A guia Detalhes em uma tarefa de ordem de serviço fornece informações sobre uma tarefa que ajuda um agente ou gerente a entender o escopo da tarefa.

Número WOT

Campo	Descrição
Local	A área geográfica em que um agente executa a tarefa atribuída.
Iniciado de	Tarefa primária da tarefa de ordem de serviço.
Ativo	Peças necessárias para executar a tarefa.
Início programado	Opção para selecionar data e hora em que o trabalho na tarefa deve começar.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Término estimado	Data estimada em que o trabalho na tarefa terminará A data é calculada automaticamente com base no início programado e na duração estimada do trabalho.
Duração de trabalho estimada	Opção para selecionar Tempo estimado para concluir o trabalho. A duração não pode exceder o tempo total da janela. Este campo é definido automaticamente como uma hora. Se a tarefa estiver nos estados Rascunho ou Expedição pendente, você poderá editar este campo.
Tipo de trabalho	Determina o tipo de trabalho necessário para concluir a tarefa. As opções são as seguintes: Correção, Instalação ou Manutenção planejada
Sob garantia	Indica uma garantia existente para um ou mais itens de configuração relacionados à tarefa.
Descrição	Detalhe do trabalho a ser realizado no local de trabalho. Forneça detalhes completos sobre o problema para evitar comunicação extra com o cliente nas fases posteriores do ciclo de vida da ordem de serviço.
Grupo de atribuição	Grupo que tem o agente ou fornecedor individual para concluir a tarefa. Por padrão, este campo mostra os grupos de atribuição recomendados com base no local, no ativo e nas habilidades da tarefa. Se o campo estiver vazio, o sistema pesquisará o grupo que cobre o território que inclui o local da tarefa.
Atribuição a	Mostra o agente ou gerente que está atribuído à tarefa no momento

Componentes instalados com plug-ins adicionais para Gestão de serviços de campo

Vários tipos de componentes são instalados com os plug-ins adicionais para Gestão de serviços de campo aplicação.

Componentes de reserva de compromisso

As funções, propriedades e tabelas do recurso de reserva de compromisso.

Este plug-in ativa o plug-in Dados de demonstração de agendamentos (com.snc.appointment_booking_demo), que fornece os dados de demonstração.

A reserva de compromisso adiciona o menu Reserva de compromisso ao navegador de aplicações e aos seguintes módulos:

- **Configuração de Reserva de compromisso**: use este módulo para criar uma configuração de reserva de compromisso para uma aplicação e, em seguida, configurações para cada serviço nessa aplicação.
- **Agendamentos**: use este módulo para exibir uma lista de compromissos que foram reservados para serviços. Esta lista inclui os pedidos de trabalho associados a cada compromisso.

Funções

A reserva de compromisso adiciona as seguintes 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.

Funções na reserva de compromisso

Função	Descrição
Administrador de agendamentos [sn_apptmnt_booking.appointment_booking_admin]	Cria configurações de reserva de compromisso para serviços em uma aplicação.
Gerente de agendamentos [sn_apptmnt_booking.appointment_booking_manager]	Cria e atualiza registros de agendamentos.
Usuário de reserva de compromisso [sn_apptmnt_booking.appointment_booking_user]	Marca compromissos para serviços do Portal de atendimento ao cliente ou do Portal de atendimento ao consumidor. Este usuário também pode reprogramar ou cancelar compromissos e exibir detalhes do compromisso.

Propriedades

A reserva de compromisso adiciona as seguintes propriedades.

Propriedades instaladas com a reserva de compromisso

Propriedade	Descrição
sn_apptmnt_booking.user_max_new_appointments_daily	O número máximo de compromissos que um usuário pode criar diariamente. O limite superior é de 100 consultas por dia. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 100 • **Local** Lista de propriedades do sistema
sn_apptmnt_booking.max_appointments_returned	O número máximo de janelas de disponibilidade de compromisso exibidas na janela Selecionar compromisso. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 100 • **Local** Lista de propriedades do sistema
sn_apptmnt_booking.return_unavailable_slots	Desabilitar esta propriedade permite que você exiba somente os slots disponíveis na janela de compromisso para reserva de compromisso. • **Tipo** Verdadeiro/Falso • **Valor padrão**: verdadeiro • **Local** Lista de propriedades do sistema
sn_apptmnt_booking.DisableLocking OnBRLevel	Permite especificar tabelas em que o bloqueio é gerenciado de forma diferente para evitar reservas duplicadas ao reservar compromissos. Insira uma lista

Tradução automática

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

Propriedades instaladas com a reserva de compromisso

Propriedade	Descrição
	dessas tabelas, separadas por vírgulas, para desabilitar a validação de bloqueio no nível de regra de negócio. • **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão** (em branco) • **Local** Lista de propriedades do sistema
sn_apptmnt_booking.DisableMaxApptLimitForUsersLis	Armazena uma lista de usuários (sys_ids) que têm permissão para um número ilimitado de compromissos por dia. • **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão** (vazio) • **Local** Lista de propriedades do sistema
sn_apptmnt_booking.fetch_next_available_slot	Alterne o sinalizador para habilitar ou desabilitar a busca do próximo slot disponível ao abrir o novo modal de Agendamento de compromisso. • **Tipo** Verdadeiro/Falso • **Valor-padrão**: falso • **Local** Lista de propriedades do sistema
sn_apptmnt_booking.logging.detalhamento	Usuários de controle em log para Agendamento de compromisso. • **Tipo**: lista de seleção • **Valor padrão** : erro • **Local** Lista de propriedades do sistema
sn_apptmnt_booking.SingleConcurrentLockAppointConfig	Lista de tabelas em que a Agendamento de compromisso permite apenas um bloqueio por intervalo de tempo. Vários bloqueios simultâneos não são compatíveis com essas tabelas. • **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão** : wm_order, wm_task • **Local** Lista de propriedades do sistema
sn_apptmnt_booking.use_read_replica_from_ui	Cria uma réplica de leitura da tabela Agendamentos (sn_apptmnt_booking_appointment_booking) quando acionada a partir da IU.

Tradução automática

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

Propriedade	Descrição
	• **Tipo** Verdadeiro/Falso • **Valor padrão**: verdadeiro • **Local** Lista de propriedades do sistema
sn_apptmnt_booking.use_task_activity_catalog	Habilita o uso da coluna activity_catalog criada em task_activity para consulta (filtra as atividades de tarefa para uma tarefa de ordem de serviço com base em compromissos). A ServiceNow recomenda não modificar o valor da propriedade, pois isso afeta o desempenho da reserva de compromisso. • **Tipo** Verdadeiro/Falso • **Valor padrão**: verdadeiro • **Local** Lista de propriedades do sistema

Tabelas

A reserva de compromisso adiciona as seguintes tabelas.

Tabelas instaladas com reserva de compromisso

Tabela	Descrição
Configuração do serviço de Agendamentos [sn_apptmnt_booking_service_config]	Armazena registros de configuração de serviço para reserva de compromisso.
Configuração de Agendamentos [sn_apptmnt_booking_config]	Armazena registros de configurações da aplicação para reserva de compromisso.
Reservas de compromisso [sn_apptmnt_booking_appointment_booking]	Armazena registros de todos os compromissos, incluindo compromissos agendados, reagendados e cancelados.
Configuração de janelas de compromisso [sn_apptmnt_booking_window_config]	Definição de configuração da loja para janelas de compromisso.
Janela de compromisso [sn_apptmnt_booking_config]	Define janelas de compromisso para reservas.
Janela reservável [sn_apptmnt_booking_bookable_window]	Representa intervalos de tempo específicos disponíveis para reserva.
Mapeamento de configuração de serviço [sn_apptmnt_booking_config_mapping]	Configuração para mapear serviços disponíveis para territórios ou quaisquer 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.

Tabelas instaladas com reserva de compromisso

Tabela	Descrição
Agendamento de compromisso [sn_apptmnt_booking_schedule]	Mapeando a configuração do serviço para slots de compromisso.
Substituição da programação de compromisso [sn_apptmnt_booking_schedule_override]	As lojas substituem mudanças de programação.

Tópicos relacionados

Agendamentos

Configurando Agendamentos

Gerenciar compromissos

Componentes de agendamento de compromisso avançado

As funções, propriedades e tabelas do recurso de reserva avançada de compromissos.

Este plug-in ativa os seguintes plug-ins se eles ainda não estiverem instalados:

- Agendamento de compromisso (com.snc.appointment_booking)
- Mecanismo de correspondência de recursos (com.snc.matching_rule)

Tabelas

A reserva de compromisso adiciona as seguintes tabelas.

Tabelas instaladas com reserva de compromisso

Tabela	Descrição
Configuração de janelas de compromisso [sn_apptmnt_booking_window_config]	Definição de configuração da loja para janelas de compromisso.
Janela de compromisso [sn_apptmnt_booking_config]	Define janelas de compromisso para reservas.
Janela reservável [sn_apptmnt_booking_bookable_window]	Representa intervalos de tempo específicos disponíveis para reserva.
Mapeamento de configuração de serviço [sn_apptmnt_booking_config_mapping]	Configuração para mapear serviços disponíveis para territórios ou quaisquer condições.
Agendamento de compromisso [sn_apptmnt_booking_schedule]	Mapeando a configuração do serviço para slots de compromisso.
Substituição da programação de compromisso [sn_apptmnt_booking_schedule_override]	As lojas substituem mudanças de programação.

Tradução automática

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

Os plug-ins e as funções do registro de tempo para Serviço de campo.

Plug-ins

Ativação do registro de tempo para Serviço de campo(com.snc.wm_time_recording) ativa esses plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem ativos.

Plug-ins

Plug-in	Descrição
Time Card Management [com.snc.time_card]	Permite que usuários de registro de horas, como designados para tarefas, relatem e rastreiem o tempo das tarefas atribuídas.
Gestão de custos [com.snc.cost_management]	Permite o acompanhamento dos custos do item de configuração. Os custos podem ser alocados para unidades de negócios e usados em relatórios.

Funções

Registro de tempo para Serviço de campo adiciona as seguintes funções:

Funções

Função	Descrição
Usuário do registro de horas timecard_user	Crie registros de horas trabalhadas, registros de horas e planilhas de horas. Usuários com a função wm_agent herdam a função timecard_user. **Nota:** Esta função restringe o acesso às planilhas de horas, registros de horas e registros de tempo trabalhado criados pelo agente.
Administrador de registro de horas registro de horas_admin	Exibir, aprovar e rejeitar registros de horas e planilhas de horas. Usuários com a função wm_manager herdam a função timecard_admin. **Nota:** Esta função restringe o acesso às planilhas de horas, registros de horas e registros de tempo trabalhado criados pelos agentes nos grupos atribuídos ao gerente.

Serviço de campo - Componentes do Signature Pad

Vários tipos de componentes são instalados com Serviço de campo- Bloco de assinatura, incluindo tabelas e inclusões de script.

Tradução automática

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

Tabelas

Serviço de campo - Bloco de assinatura adiciona as seguintes tabelas.

Tabelas instaladas com o Bloco de assinatura

Tabela	Descrição
Imagens da assinatura [signature_image]	Armazena imagens de assinaturas do cliente para ordens de serviço.

Inclusão de script

Serviço de campo - Bloco de assinatura adiciona a seguinte inclusão de script.

Inclusões de script instaladas com o Bloco de assinatura

Inclusão de script	Descrição
GeneralWOForm	Cria um PDF do formulário de ordem de serviço.

Componentes da Gestão de prestadores de serviços

As funções e filtros de tarefa da aplicação Gestão de prestadores de serviços.

A Gestão de prestadores de serviços adiciona o menu Serviço de campo terceirizado ao navegador de aplicações e aos seguintes módulos:

- **Meus provedores de serviços terceirizados** : Use este módulo para exibir a lista de empresas contratadas integradas e sua força de trabalho externa gerenciada pelo usuário conectado.
- **Provedores de serviços terceirizados** : Use este módulo para exibir a lista de todas as empresas prestadoras, integrar as empresas prestadoras e sua força de trabalho externa e criar grupos.
- **Serviço de campo** : Use este módulo para exibir uma lista de atividades associadas a. Gestão de serviços de campo e gerenciado por um gerente de prestador de serviços interno. Esta lista inclui as tarefas de ordem de serviço atribuídas a agentes externos, depósitos pessoais de agentes e gerentes externos, depósitos baseados nos grupos externos associados e grupos criados para empresas prestadoras.

Funções

A Gestão de prestadores de serviços adiciona as seguintes funções:

Funções na Gestão de prestadores de serviços

Função	Descrição
Gerente interno da Gestão de prestadores de serviço de campo [wm_contractor_manager_int]	Gerente da organização que terceiriza suas tarefas de ordem de serviço para as empresas contratadas.
Agente externo da Gestão de prestadores de serviço de campo	Funcionário da empresa contratada que trabalha nas tarefas atribuídas.

Tradução automática

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

Função	Descrição
[wm_ext_agent]	
Gerente externo da Gestão de prestadores de serviço de campo [wm_ext_manager]	Gerente da empresa contratada para a qual as tarefas são terceirizadas e que é responsável por revisar e reatribuir tarefas aos agentes.

Filtros de Tarefas

A Gestão de prestadores de serviços adiciona os seguintes filtros de tarefa:

Filtros de tarefa instalados com a Gestão de prestadores de serviços

Filtro de Tarefa	Condições	Critério	Função
Tarefas do prestador de serviço Certifique-se de que o plug-in Gestão de prestadores de serviço de campo esteja ativo. Para obter mais informações, consulte Ativar Serviço de campo Gestão de prestadores de serviços. Os dados de demonstração são fornecidos com este plug-in.	• O estado é expedição pendente • O local está preenchido	Distância entre a tarefa e os prestadores de serviços Habilidades correspondentes dos prestadores de serviços	Qualificado somente para atribuição de prestador externo.

Serviço de campoMercado componentes

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do Serviço de campo Mercado recurso que inclui tabelas, funções, propriedades do sistema, regras de negócios e inclusões de script.

Tabelas

Serviço de campo Mercado adiciona as seguintes tabelas:

Tabelas instaladas com Serviço de campo Mercado

Tabela	Descrição
Método de compromisso do mercado [marketplace_engagement_method]	Esta tabela tem as regras básicas para interagir com prestadores de serviços. Os métodos de compromisso

Tradução automática

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

Tabelas instaladas com Serviço de campo Mercado

Tabela	Descrição
	definem as maneiras como os prestadores de serviço podem responder às solicitações do mercado.
Solicitação do mercado [marketplace_request]	Esta tabela estabelece o relacionamento entre o método de compromisso e as tarefas de ordem de serviço. Esta tabela é preenchida pelo expedidor com todos os campos relevantes para prosseguir com a solicitação.
Atribuição do mercado [marketplace_assignment]	Esta tabela mantém registros distintos para cada prestador de serviço, oferecendo ao expedidor a capacidade de escolher prestadores de serviço autorizados a participar de uma solicitação de mercado.
Resposta do mercado [marketplace_response]	Esta tabela é designada para coletar respostas de todos os prestadores de serviços sobre seus preços, bem como as datas de início e conclusão pretendidas para a tarefa.
Método de compromisso qualificado [eligible_engagement_method]	Esta tabela define a lista de compromissos qualificados para um filtro de tarefa do mercado.

Funções

Serviço de campo Mercado adiciona as seguintes funções:

Funções instaladas com Serviço de campo Mercado

Função	Descrição
sn_mkmftplace_core.mkmtplace_admin	A função de administrador pode criar métodos de compromisso do mercado.
sn_mkmftplace_core.mkmtplace_requestor	A função do solicitante pode enviar tarefas por push para o mercado.
sn_mkmftplace_core.mkmtplace_fulfiller	A função de executante pode responder a solicitações do mercado.

Propriedades do sistema

Serviço de campo Mercado adiciona as seguintes propriedades do sistema:

A tabela a seguir lista as propriedades do sistema que são necessárias para configurar Serviço de campo Mercado. Navegue até **Todos** Lista Propriedades do sistema

Propriedades do sistema instaladas com Serviço de campo Mercado

Propriedade do sistema	Descrição
sn_fsm_mkmtplace.maximum_number_of_contractors	Número máximo de prestadores de serviço a buscar e mostrar para uma solicitação do Marketplace.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 do sistema instaladas com Serviço de campo Mercado

Propriedade do sistema	Descrição
	• **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 10
sn_fsm_mktplace.use_playbook_experience_for_marketplace	Propriedade para usar o Playbook Experience para mercado. • **Tipo** verdadeiro/falso • **Valor padrão**: verdadeiro
sn_fsm_mkmtplace.wot_fields_to_restrict_update	Campos separados por vírgulas para restringir a atualização quando a tarefa de ordem de serviço é enviada por push para o mercado. 1. **Tipo**: cadeia de caracteres 2. **Valores padrão** : location,asset,work_type,estimated_work_duration,estimat

Filtros de Tarefas

O Mercado de serviços de campo adiciona os seguintes filtros de tarefa:

Filtros de tarefa instalados com Serviço de campo Mercado

Filtro de Tarefa	Condições	Critério	Função
Tarefas do mercado Certifique-se de que Serviço de campo Mercado o plug-in está ativo. Para obter mais informações, consulte Ativar Serviço de campo Mercado. Os dados de demonstração são fornecidos com este plug-in.	• O estado é expedição pendente • O local está preenchido	Habilidades correspondentes dos prestadores de serviços Distância entre a tarefa e os prestadores de serviços	Qualificado para atribuição de mercado.

Regras de negócio

Serviço de campo Mercado adiciona as seguintes regras de 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.

Regras de negócio instaladas com Serviço de campo Mercado

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Restringir tarefa do mercado de mudança de pedido	Ordem de serviço [wm_order]	Bloqueia a suspensão de uma ordem de serviço quando uma de suas tarefas é enviada para o mercado.
Restringir campos para tarefa do mercado	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Bloqueia atualizações para determinados campos de tarefa de ordem de serviço.
Cancelar solicitação mp no cancelamento da tarefa	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Cancela qualquer solicitação de mercado aberta quando a tarefa de ordem de serviço é cancelada.
Restringir tarefa do mercado com atribuído	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Bloqueia uma tarefa de ordem de serviço com um grupo de atribuição preenchido e a tarefa do mercado definida como verdadeira.
Sinalizador Restringir atualizações ao mercado	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Desabilita a mudança do sinalizador de tarefa do mercado da tarefa de ordem de serviço para falso.
Desabilitar mudanças quando houver solicitação aberta	Método de compromisso do mercado [marketplace_engagement_method]	Não permite mudanças no método de compromisso quando um mercado aberto o está usando.
Desabilitar atualização de custo/ tempo da lista	Método de compromisso do mercado [marketplace_engagement_method]	Valida edições de campos de tempo e custo na exibição de lista da tabela Método de compromisso do mercado.
Cancelar todas as atribuições e respostas	Solicitação do mercado [marketplace_request]	Cancela atribuições do mercado e desativa respostas do mercado quando uma solicitação do mercado é cancelada.
Validar inserção de solicitação	Solicitação do mercado [marketplace_request]	Bloqueia a criação de uma nova solicitação de mercado quando existe uma solicitação em aberto.
Definir atribuições para tempo limite ao fechar	Solicitação do mercado [marketplace_request]	Atualiza o estado dos registros de atribuição do mercado quando uma solicitação do mercado é encerrada.
Criar registros de atribuição de MP em rascunho	Solicitação do mercado [marketplace_request]	Cria atribuições de mercado no estado de rascunho quando uma solicitação de mercado é criada.
Verifique se a hora de término é maior do que o início	Solicitação do mercado [marketplace_request]	Valida os horários de início e término da solicitação do mercado.

Tradução automática

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

Regras de negócio instaladas com Serviço de campo Mercado

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Cancelar fluxo antigo na atualização de término da solicitação	Solicitação do mercado [marketplace_request]	Cancela o fluxo antigo responsável por rastrear a hora de término da solicitação, quando a hora de término é atualizada.
Valide a inserção de atribuição	Atribuição do mercado [marketplace_assignment]	Bloqueia a criação de um novo registro de atribuição para uma solicitação que não está aberta. Bloqueia registros de atribuição duplicados para uma solicitação em aberto.
Desativar respostas quando retirado	Atribuição do mercado [marketplace_assignment]	Se retirado, desativa a resposta do prestador de serviço.
Condição de fechamento	Atribuição do mercado [marketplace_assignment]	Processa a solicitação do mercado de fechamento e registros de dados de fluxo com base em sua condição de fechamento.
Não atribuir atribuições quando a tarefa for concedida	Atribuição do mercado [marketplace_assignment]	Quando uma tarefa é concedida a um prestador de serviços, os registros de atribuição de outros prestadores de serviços são marcados como não concedidos.
Atribuição de consulta para tarefa	Atribuição do mercado [marketplace_assignment]	Regra de negócio de consulta na tabela de atribuição do mercado
Atribuído do mercado	Atribuição do mercado [marketplace_assignment]	Quando uma tarefa é concedida a um prestador de serviços, fecha a solicitação e atualiza a tarefa de ordem de serviço com os detalhes necessários. Atualiza o método de programação de tarefa de ordem de serviço para o mercado.
Substituir duração de espera na rejeição	Atribuição do mercado [marketplace_assignment]	Para uma solicitação de push progressivo, este BR substituirá a duração de espera definida quando o executante atual que recebe a oferta rejeitar a solicitação
Desabilitar negativo na duração da resposta	Resposta do mercado [marketplace_response]	Desabilita a inserção de respostas com duração negativa e verifica o início e o término da resposta com início e término da janela de tarefa de ordem de serviço
Atualizar atribuição para aceitar	Resposta do mercado [marketplace_response]	Quando uma resposta for recebida, atualize o estado do registro de atribuição desse prestador para Aceito.

Tradução automática

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

Regras de negócio instaladas com Serviço de campo Mercado

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Valide a inserção de resposta	Resposta do mercado [marketplace_response]	Bloqueia a inserção de resposta se o sinalizador "É janela fixa" da tarefa de ordem de serviço for verdadeiro e o início e o término da resposta não estiverem dentro da janela da tarefa de ordem de serviço. Bloqueia a criação de respostas para solicitações que não estão abertas. Desativa a resposta anterior quando uma nova resposta é recebida do prestador de serviços.
Resposta da tarefa	Resposta do mercado [marketplace_response]	Regra de negócio de consulta na tabela de resposta do mercado.
Avalie a resposta	Resposta do mercado [marketplace_response]	Este BR ajudará a avaliar a resposta recebida para uma solicitação, desde que o método de compromisso selecionado tenha um fluxo de avaliação de resposta.
Defina o tipo de recurso de grupo para prestadores de serviços	Filtro de Tarefa [dynamic_schedule_task_filter]	Este BR definirá o tipo de recurso como sys_user_group para filtros de tarefa de prestador ou mercado.
Validar mudanças de compromisso qualificadas	Método de compromisso qualificado [eligible_engagement_method]	Este BR validará qualquer inserção ou atualização feita na tabela Método de compromisso qualificado.

Inclusões de script

Serviço de campo Mercado adiciona as seguintes inclusões de script:

Inclusões de script instaladas com Serviço de campo Mercado

Inclusão de script	Descrição
`MarketplaceCoreUtil`	Contém métodos de uso usados para fluxos de trabalho principais do Marketplace genérico.
`FSMMarketplaceUtil`	Contém métodos de uso usados para fluxos de trabalho específicos do FSM do Marketplace.
`FSMMarketplacePlaybookUtil`	Contém métodos de uso usados para o fluxo de trabalho do Playbook do Marketplace.
`FieldServiceMarketplaceConstants`	Contém constantes.
`MarketplaceCoreAjaxHelper`	Contém métodos de uso usados nos scripts do lado do cliente do Marketplace Core.
`FSMMarketplaceAjaxHelper`	Contém métodos de uso usados nos scripts do lado do cliente do FSM Marketplace.

Tradução automática

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

Inclusões de script instaladas com Serviço de campo Mercado

Inclusão de script	Descrição
`FSMMarketplaceCspUtil`	Arquivo UTIL que contém métodos usados no CSP do Playbook.
`FieldServiceMarketplaceDaoBase`	O dao de base para entidades do mercado de serviço de campo. Todas as entidades podem estender esta classe para reutilizar as funcionalidades comuns
`FieldServiceMarketplaceEngagementsDao`	Contém todas as consultas e inserções feitas na tabela eligible_engagement_method
`MarketplaceTaskProcessorWOTImpl`	Implementação de tarefa de ordem de serviço para MarketplaceTaskProcessorExtPoint
`MarketplaceTaskProcessorBase`	Esta classe contém a implementação padrão do MarketplaceTaskProcessor. Estende MarketplaceTaskProcessorPicker para escolher a implementação correta do MarketplaceTaskProcessorExtPoint.
`MarketplaceTaskAssignment`	Esta classe conterá implementações personalizadas para MarketplaceTaskAssignment. Esta será a classe que será usada para fazer invocações de qualquer método
`MarketplaceTaskAssignmentBase`	Esta classe contém a implementação padrão para MarketplaceTaskAssignment. Estende o MarketplaceTaskAssignmentPicker para escolher a implementação correta do MarketplaceTaskAssignmentExtPoint.
`FieldServiceMarketplaceEngagementDao`	Contém todas as consultas e inserções feitas na tabela marketplace_engagement_method
`FieldServiceWorkManagementDao`	Contém todas as consultas relacionadas à Gestão de trabalhos
`MarketplaceEntityValidator`	Esta classe conterá implementações personalizadas para MarketplaceEntityValidator. Esta será a classe que será usada para fazer invocações de qualquer método
`MarketplaceEntityValidatorBase`	Esta classe contém a implementação padrão do MarketplaceEntityValidator. Estende MarketplaceEntityValidatorPicker para escolher a implementação correta do MarketplaceEntityValidatorExtPoint.
`MarketplaceTaskProcessor`	Esta classe conterá implementações personalizadas para MarketplaceTaskProcessor. Esta será a classe que será usada para fazer invocações de qualquer método
`FieldServiceMarketplaceResponseDao`	Contém todas as consultas e inserções feitas na tabela marketplace_response
`MarketplaceDynamicSchedulingUtil`	Este é um utilitário que contém métodos a serem enviados quando a programação dinâmica é instalada junto com o mercado

Tradução automática

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

Inclusões de script instaladas com Serviço de campo Mercado

Inclusão de script	Descrição
`MarketplaceEntityValidatorAssignmentImpl`	Implementação de atribuição do mercado para MarketplaceEntityValidatorExtPoint
`FieldServiceMarketplacePlaybookDao`	Contém todas as consultas e inserções feitas em todas as tabelas relacionadas ao playbook
`MarketplaceTaskAssignmentWOTImpl`	Implementação de tarefa de ordem de serviço para MarketplaceTaskAssignmentExtPoint
`FieldServiceMarketplaceRequestDao`	Contém todas as consultas e inserções feitas na tabela marketplace_request
`MarketplaceEntityValidatorRequestImpl`	Implementação de solicitação do mercado para MarketplaceEntityValidatorExtPoint
`MarketplaceEntityValidatorResponseImpl`	Implementação de resposta do mercado para MarketplaceEntityValidatorExtPoint
`FieldServiceMarketplaceAssignmentDao`	Contém todas as consultas e inserções feitas na tabela marketplace_assignment
`FSMMarketplaceGlobUtil`	Inclusões de script que contêm utilitários a serem executados em um escopo global do módulo do mercado
`MarketplaceTaskAssignmentPicker`	Inclusão de script para escolher a implementação do MarketplaceTaskAssignmentExtPoint
`MarketplaceCoreExtPointUtil`	Utilidade usada pelo módulo do mercado para recuperar pontos de extensão
`MarketplaceTaskProcessorPicker`	Inclusão de script para escolher a implementação do MarketplaceTaskProcessorExtPoint
`MarketplaceCoreConstants`	Inclusão de script para conter as constantes do plug-in principal do mercado
`MarketplaceEntityValidatorPicker`	Inclusão de script para escolher a implementação do MarketplaceEntityValidatorExtPoint

Componentes da experiência do cliente

Vários tipos de componentes são instalados com o recurso de experiência do cliente, incluindo propriedades, tabelas e regras de negócio.

Tabelas

A experiência do cliente adiciona a tabela a seguir.

Tabela instalada com o recurso de experiência do cliente

Tabela	Descrição
Classificação do Agente [wm_agent_rating]	Armazena o registro de classificação 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.

Propriedades

A experiência do cliente adiciona as seguintes propriedades.

Propriedades instaladas com o recurso de experiência do cliente

Propriedade	Descrição
sn_fsm_customer_ex.work.management.cx.share_agent_details	Ativa o mapa de geolocalização com o local mais recente de um agente. • Tipo: Verdadeiro/falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades**
sn_fsm_customer_ex.work.management.cx.show_route_on_map	Exibe a rota feita por um agente em um mapa. • Tipo: Verdadeiro/falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades** **Nota:** Se esta propriedade estiver desabilitada, o mapa exibirá uma rota em linha reta.

Regras de negócio

A experiência do cliente adiciona as seguintes regras de negócios.

Regra de negócio instalada com o recurso de experiência do cliente

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Regra de negócio de avaliação automática	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Aciona uma pesquisa de feedback do agente quando uma tarefa de ordem de serviço é definida como concluída.

Serviço de campo Componentes da Gestão de capacidade e reservas

Vários tipos de componentes são instalados com Serviço de campo Recurso de Gestão de capacidade e reservas, incluindo tabelas, regras de negócios, trabalhos agendados e inclusões de script.

Instale o. Serviço de campo Plug-in Gestão de prestadores de serviços (com.snc.fsm_contractor_management) para levar em conta os grupos externos ao reservar, definir e atribuir a capacidade de trabalho. Para obter mais informações, consulte Ativar Serviço de campo Gestão de prestadores de serviços.

Ativação de Serviço de campo Gestão de capacidade e reservas adiciona o menu Gestão de capacidade ao navegador de aplicações e aos seguintes módulos:

Tradução automática

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

- **Reservas de capacidade** Reserve uma porcentagem de capacidade de um grupo ou disponibilidade de agentes para atender a demandas específicas. Por exemplo, 60% para tipos de trabalho de correção de interrupção e 40% para tipos de trabalho de instalação.
- **Definições de capacidade** Aloce a quantidade correta de trabalho para grupos de trabalho internos ou externos com base em horas definidas, contagem de tarefas ou cronogramas de trabalho do agente. Você pode definir a capacidade para um dia, semana, mês ou ano.
- **Atribuições de capacidade** Atribua a capacidade e as reservas de capacidade a grupos de trabalho internos e grupos externos de empresas prestadoras.
- **Usos de capacidade** : Exiba o registro da capacidade usada por diferentes grupos e agentes.

Nota:
Você deve selecionar **usando programação dinâmica** em **Método de atribuição para tarefas** opção de configuração para permitir que sua aplicação distribua trabalho com base nas regras de gestão de capacidade.

Tabelas

A gestão de capacidade adiciona as tabelas a seguir.

Tabelas instaladas com a Gestão de capacidade e reservas

Tabela	Descrição
Atribuição de capacidade [wm_capacity_assignment]	Armazena atribuições de definição de capacidade a grupos dentro de um período de tempo específico para ajudar a evitar conflitos de capacidade em um determinado período validando o. **em vigor a partir de** e. **vigente até** datas.
Definição de capacidade [wm_capacity_definition]	Armazena os detalhes, como fonte de capacidade, programação de alocação, frequência das definições de capacidade de um grupo ou agente de serviço de campo interno e as regras de reserva a serem usadas durante a atribuição de tarefas.
Canal de demanda [wm_demand_channel]	Armazena os detalhes, como nome, condições e ordem de execução de um canal de demanda.
Métricas de demanda de capacidade [wm_capacity_for_demand]	Armazena os dados de métricas para todas as atribuições de capacidade.
Reserva de capacidade [wm_capacity_reservation]	Armazena a definição de reserva e as condições de exclusão.
Regra de reserva de capacidade [wm_capacity_reservation_rule]	Armazena as regras de reserva e as condições para as quais as reservas devem ser usadas.
Uso de Capacidade [wm_capacity_usage]	Armazena a capacidade usada por um agente de serviço de campo interno ou um grupo em um período específico.

Tradução automática

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

Regras de negócio

A gestão de capacidade adiciona as seguintes regras de negócios.

Regras de negócio instaladas com a Gestão de capacidade e reservas

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Evite conflitos no período de tempo de capacidade	Atribuição de capacidade [wm_capacity_assignment]	Monitore o período definido para a atribuição de capacidade para garantir que nenhum grupo tenha várias atribuições de capacidade no mesmo período ou intervalos sobrepostos.
Atualizar capacidade na mudança de tarefa	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Adicione ou atualize a capacidade quando uma tarefa é atribuída ou não atribuída. Você pode atualizar a capacidade quando a duração estimada de trabalho ou viagem mudar.
Atualizar capacidade na exclusão de tarefa	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Atualize a capacidade usada sempre que uma tarefa em aberto for excluída na janela fornecida.
Valide o valor da capacidade	Definição de capacidade [wm_capacity_definition]	Valida o valor da capacidade fornecida para a definição de capacidade. A capacidade deve ser um valor inteiro positivo diferente de zero.
Valide Efetivo até e Efetivo a partir de	Atribuição de capacidade [wm_capacity_assignment]	Valida as datas inseridas em **Vigente até** e. **Em vigor a partir de** campos na tabela de atribuição de capacidade. O sistema calcula o. **Vigente até** data baseada no valor inserido em **Repita para** campo se **Capacidade de** o valor não está selecionado como para a programação do agente. . **Em vigor a partir de** o valor deve ser sempre igual ou igual à data atual e antes ou igual a **Vigente até** data. Ao atualizar a atribuição de capacidade, o. **Vigente até** o valor não pode ser definido como uma data anterior à existência do uso de capacidade.
Valide o valor percentual alocado	Regra de reserva de capacidade [wm_capacity_reservation_rule]	Valida o valor percentual alocado na tabela Regra de reserva de capacidade. Este valor não deve ser inteiro positivo zero menor ou igual a 100.
Atualizar domínio para atribuição de capacidade	Atribuição de capacidade	O sistema atribui domínios a registros com base nas 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.

Regras de negócio instaladas com a Gestão de capacidade e reservas

Regra de negócio	Tabela	Descrição
	[wm_capacity_assignment]	no **Tipo** campo. Se o Tipo for "Agentes internos do território" ou "Grupo de prestadores de serviços do território", o domínio será definido usando **Território** campo. Para qualquer outro tipo, o domínio é determinado pelo **Grupo** campo.
Atualize a tabela de métricas de demanda de capacidade	Substituição da atribuição de capacidade [wm_capacity_override]	Atualiza o. **Métricas de demanda de capacidade** tabela em que a data ou os dias de corte da programação agregada do agente são atualizados para um território.
Atualizar capacidade na mudança de tarefa	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Permite que você personalize o cálculo da capacidade definindo condições para deduzir a capacidade do uso da capacidade.
Não permitir mudanças na definição de capacidade	Definição de capacidade [wm_capacity_definition]	Impede modificações nas definições de capacidade quando elas estão em uso.
Substituir agent-schedule	Substituição da atribuição de capacidade [wm_capacity_override]	Evita substituições de cronogramas gerenciados pelo sistema de programação do agente.
Exiba atualização sobre o uso de capacidade	Buckets de capacidade [wm_capacity_bucket]	Impede a atualização de valores de capacidade e tempo quando existem registros de uso de capacidade.
Limite um canal de demanda por reserva	Regra de reserva de capacidade [wm_capacity_reservation_rule]	Garante que cada regra de reserva de capacidade esteja associada a apenas um canal de demanda.
Impedir nome duplicado, condição	Canal de demanda [wm_demand_channel]	Garante que os canais de demanda não tenham nomes e condições duplicados.
Impedir a atualização do registro para inativo	Canal de demanda [wm_demand_channel]	Impede a mudança do status do canal de demanda para **Inativo** quando o canal de demanda ainda está em uso.
Remover capacidade para tarefa incompatível	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Remove alocações de capacidade de tarefas que não oferecem suporte ao gerenciamento de capacidade.
Restringir mudanças na definição	Definição de capacidade [wm_capacity_definition]	Impede mudanças **Capacidade de** Valor da definição de capacidade para Programação do agente quando há registros

Tradução automática

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

Regras de negócio instaladas com a Gestão de capacidade e reservas

Regra de negócio	Tabela	Descrição
		de substituição de atribuição de capacidade.
Para verificar o uso não inferior a 0	Uso de Capacidade [wm_capacity_usage]	Valida se os valores de uso da capacidade são maiores ou iguais a 0.
Valide diferentes tipos de substituições	Substituição da atribuição de capacidade [wm_capacity_override]	Valida se diferentes tipos de substituições estão em conformidade com as restrições de negócios.
Validar campos	Substituição da atribuição de capacidade [wm_capacity_override]	Garante que os campos obrigatórios sejam preenchidos para substituição de capacidade.
Valide campos com base no tipo	Atribuição de capacidade [wm_capacity_assignment]	Garante que os campos obrigatórios sejam preenchidos com base no tipo de atribuição de capacidade.
Validar ao excluir a definição	Definição de capacidade [wm_capacity_definition]	Garante que as definições de capacidade não estejam em uso antes da exclusão.
Valide a definição geral	Definição de capacidade [wm_capacity_definition]	Valida a definição de capacidade antes de adicioná-la ou atualizá-la.
Valide buckets de capacidade sobrepostos	Buckets de capacidade [wm_capacity_bucket]	Impede a definição de intervalos de tempo sobrepostos em buckets de capacidade.
Validar percentual alocado	Programação de alocação [wm_allocation_schedule]	Valida o valor da porcentagem alocada. O valor deve ser um número inteiro positivo menor ou igual a 100.
Validar percentual alocado	Detalhes da programação de alocação [wm_allocation_schedule_detail]	Valida o valor da porcentagem alocada. O valor deve ser um número inteiro positivo menor ou igual a 100.
Validar intervalo	Detalhes da programação de alocação [wm_allocation_schedule_detail]	Valida se os intervalos de tempo não se sobrepõem.
Validar recorrência	Substituição da atribuição de capacidade [wm_capacity_override]	Valida se as regras de recorrência na substituição de capacidade estão configuradas corretamente.

Tradução automática

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

Regras de negócio instaladas com a Gestão de capacidade e reservas

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Validar percentual total	Buckets de capacidade [wm_capacity_bucket]	Garante que a porcentagem total alocada em todos os buckets de capacidade não exceda 100.
Validação para classificação	Substituição da atribuição de capacidade [wm_capacity_override]	Valida a ordem de classificação das reservas de capacidade para garantir a prioridade adequada.

A Gestão de capacidade adiciona as seguintes regras de negócios para o Agendamento de turno para serviço de campo. O plug-in com.snc.sn_fsm_shift_schdlng deve ser instalado para habilitar essas regras de negócio.

Regras de negócio instaladas com a Gestão de capacidade e reservas para programação de turnos

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Atualizar capacidade para demanda	Agenda do agente [sn_shift_planning_agent_schedule]	Atualiza a capacidade quando as métricas de demanda são atualizadas.
Atualize a tabela de métricas de demanda de capacidade	Solicitação de folga da Agenda do agente [sn_shift_planning_agent_schedule_request]	Atualiza a tabela de métricas de demanda para planejamento de território.

A Gestão de capacidade adiciona as seguintes regras de negócios para o Planejamento de território de serviço de campo. Você deve instalar o plug-in com.snc.fsm_territory_planning para habilitar essas regras de negócio.

Regras de negócios instaladas com a Gestão de capacidade e reservas para Planejamento de território de serviço de campo

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Atualize a tabela de métricas de demanda de capacidade	Substituição da atribuição de capacidade [wm_capacity_override]	Atualiza a tabela Métricas de demanda de capacidade (wm_capacity_for_demand) ao atualizar os valores para **Limite agregado da programação do agente** ou **Data de corte agregada da programação do agente** Campos para um território de serviço de campo.
Atualize a tabela de métricas de demanda de capacidade	Entrada de programação cmn_schedule_span	
Atualize a tabela de métricas de demanda de capacidade	Atribuição de capacidade [wm_capacity_assignment]	
Atualize a tabela de métricas de demanda de capacidade	Território [sn_tp_territory]	

Tradução automática

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

Regras de negócios instaladas com a Gestão de capacidade e reservas para Planejamento de território de serviço de campo

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Atualize a tabela de métricas de demanda de capacidade	Buckets de capacidade [wm_capacity_bucket]	
Atualize a tabela de métricas de demanda de capacidade	Programação de trabalho do agente [agent_work_schedule]	
Atualizar canal de demanda no WOT	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	
Atualize a tabela de métricas de demanda de capacidade	Programação pessoal do agente [agent_events]	
Atualize a tabela de métricas de demanda de capacidade	Regra de reserva de capacidade [wm_capacity_reservation_rule]	
Atualize a tabela de métricas de demanda para 1 dia	Substituição da atribuição de capacidade [wm_capacity_override]	
Atualize a tabela de métricas de demanda de capacidade	Programação de alocação [wm_allocation_schedule]	
Atualize a tabela de métricas de demanda de capacidade	Definição de capacidade [wm_capacity_definition]	
Atualize a tabela de métricas de demanda de capacidade	Agendamento [cmn_schedule]	
Atualize a tabela de métricas de demanda de capacidade	Detalhes da programação de alocação [wm_allocation_schedule_detail]	
Atualize a tabela de métricas de demanda de capacidade	Grupo de territórios [sn_tp_territory_group]	
Valide o corte agregado da programação do agente	Território [sn_tp_territory]	Valida o valor agregado de dias de corte da programação do agente ou o campo de data na tabela Território. Os dias de corte da programação do agente devem ser um valor inteiro diferente de zero maior ou

Tradução automática

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

Regras de negócios instaladas com a Gestão de capacidade e reservas para Planejamento de território de serviço de campo

Regra de negócio	Tabela	Descrição
		igual a 0 e menor ou igual a 30.

Nota:
Você deve selecionar **usando programação dinâmica** em **Método de atribuição para tarefas** opção de configuração para permitir que sua aplicação distribua trabalho com base nas regras de gestão de capacidade.

Trabalho programado

A Gestão de capacidade e reservas adiciona o seguinte trabalho agendado. Para encontrá-los, navegue até **Tudo** > **sn_schedulejobs.do**.

Trabalho agendado instalado com a Gestão de capacidade e reservas

Trabalho programado	Descrição
Dados de métricas de demanda de capacidade de computação	Calcula e gera dados para o painel Análise de capacidade do território de serviço de campo.

Inclusões de script

A Gestão de capacidade e reservas adiciona as seguintes inclusões de script. Para encontrá-los, navegue até **Tudo** > **Inclusões de script**.

Inclusões de script instaladas com a Gestão de capacidade e reservas

Inclusão de script	Descrição
FSMCapacityAjax	Fornece endpoints AJAX que permitem que scripts de cliente verifiquem a capacidade do agente para tarefas e recuperem detalhes de atribuição dinamicamente do servidor.
FSMCapacityAppnmtBookingUtil	Métodos de utilitário para oferecer suporte ao agendamento de compromissos no FSM. Este método de utilitário recupera grupos de expedição para um local e filtra grupos com base na configuração. Ele também determina os grupos qualificados para atribuição de tarefas durante a programação de compromissos.
FSMCapacityBaseUtil	Classe de utilitário personalizável que estende o FSMCapacityBaseUtilSNC. Esta classe de utilitário fornece métodos para validar e calcular a capacidade.
FSMCapacityBaseUtilSNC	Fornece scripts de utilitário somente leitura para validar e calcular a capacidade.
FSMCapacidadeBucketApi	Gerencia buckets de capacidade, incluindo operações CRUD e alocação de buckets.

Tradução automática

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

Inclusões de script instaladas com a Gestão de capacidade e reservas

Inclusão de script	Descrição
FSMCapacidadeBucket ApiSNC	Contém métodos de utilitário para recuperar e mapear buckets de capacidade usados por uma tarefa, com base em detalhes de atribuição e programação. Ele oferece suporte a cálculos avançados de capacidade baseados em bucket e se integra às APIs de uso, reserva e definição.
FSMCapacityConstants	Contém constantes personalizáveis. Estende a classe de constantes de base (FSMCapacityConstantsSNC) e permite substituir ou adicionar novos valores de constante específicos aos requisitos, sem modificar as constantes de base.
FSMCapacidadeConstantsSNC	Contém constantes somente leitura, como nomes de tabela, valores padrão e opções de configuração. Ele centraliza valores estáticos importantes usados em todo o fluxo de trabalho.
FSMCapacityCoreApi	Fornece métodos para recuperar e calcular detalhes de capacidade para tarefas, oferecendo suporte ao planejamento de capacidade avançado e ao acompanhamento de uso.
FSMCapacidadeDefiniçãoApi	Fornece classe de API para definições de capacidade. Ele estende a API de base (FSMCapaciityDefinitionApiSNC) e permite gerenciar e substituir a definição de capacidade de acordo com o requisito de negócios.
FSMCapacityDefinitionApiSNC	Fornece métodos de API para calcular a capacidade total, lidar com substituições e oferecer suporte a diferentes estratégias de cálculo de capacidade com base em atribuição, programação do agente ou horas.
FSMCapacityManagement	Integra-se a várias APIs de gestão de capacidade e reservas para orquestrar verificações, cálculos e atualizações de capacidade. Ele fornece métodos para gerenciar a capacidade, determinando a capacidade para tarefas e a disponibilidade do agente.
FSMCapacityQueryUtil	Classe de utilitário que fornece consulta para encontrar atribuições de programação do agente em uma janela de tempo e recuperar todas as atribuições relevantes com base em qualificadores e intervalos de datas.
FSMCapacidadeReserçãoAlocationApi	Fornece classe de utilitário personalizável para gerenciar capacidade, reservas e alocações. Estende o FSMCapacityReservationAllocationApiSNC.
FSMCapacityReservationAlocationApiSNC	Classe de utilitário somente leitura que lida com capacidade, reservas e alocações. Ele fornece métodos para calcular porcentagens de alocação e capacidades de reserva, oferecendo suporte a programação avançada e planejamento de capacidade.

Tradução automática

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

Inclusões de script instaladas com a Gestão de capacidade e reservas

Inclusão de script	Descrição
FSMCapacidadeUsageApi	Classe de API personalizável que gerencia registros de uso de capacidade. Estende o FSMCapacityUsageApiSNC e fornece métodos personalizáveis para lidar com cálculos de uso de capacidade.
FSMCapacityUsageApiSNC	Fornece métodos para calcular e recuperar o uso da capacidade total e reservada. Ele aproveita o cache e se integra à definição de capacidade e às APIs de reserva para validar e rastrear o uso com eficiência.
FSMCapacityUtil	Fornece funções de utilitário para garantir verificações de integridade e capacidade de exclusão segura e entidades de Gestão de reservas. Verifica se as definições de capacidade, reservas ou regras de reserva são referenciadas nos registros de uso.
ScheduleOptimizationCapacityResponse	Contém uma classe de utilitário que fornece métodos para calcular os horizontes de capacidade para grupos ou territórios, a fim de determinar a capacidade disponível e alocada para otimização de tarefas em um intervalo de datas especificado. **Nota:** O plug-in Otimização de programação (com.snc_schedule_optimization) para Gestão de serviços de campo deve ser instalado para habilitar esta inclusão de script.

A Gestão de capacidade e reservas adiciona as seguintes inclusões de script para o Planejamento de território de serviço de campo. Você deve ativar o. Serviço de campo Plug-in Planejamento de território (.snc.fsm_territory_planning) para Gestão de serviços de campopara habilitar essas inclusões de script.

Inclusões de script instaladas com a Gestão de capacidade e reservas para Serviço de campo Planejamento de território

Inclusão de script	Descrição
FSMDemandManagementConstants	Estende a classe de constantes FSMDemandManagementConstantsSNC. Ele permite substituir ou adicionar novos valores de constante específicos aos seus requisitos sem modificar as constantes somente leitura de base.
FSMDemandManagementConstantsSNC	Define constantes somente leitura, como nomes de fila, chaves de cálculo de métrica e valores de configuração. Ele centraliza constantes numéricas e de cadeia de caracteres importantes para reutilização em toda a 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.

Inclusões de script instaladas com a Gestão de capacidade e reservas para Serviço de campo Planejamento de território

Inclusão de script	Descrição
FSMDemandManagementUtilSNC	Fornece funções básicas de utilitário somente leitura, incluindo métodos para calcular e atualizar dados de métricas para territórios e atribuições de capacidade.
FSMDemandManagementUtil	Classe personalizável que estende o FSMDemandManagementUtilSNC. Ele permite substituir ou adicionar métodos de utilitário de gestão de demanda específicos aos seus requisitos.
FSMDemandManagementExtPoint	Fornece um método para recuperar o canal de demanda padrão. Implementa o ponto de extensão FSMDemandManagementExtPoint, permitindo personalizar a gestão de demanda.
FSMDemandManagementQueryUtil	Classe personalizável que estende a classe FSMDemandManagementQueryUtilSNC somente leitura. Você pode substituir ou adicionar novos métodos no FSMDemandManagementQueryUtil para personalizar a gestão de demanda de acordo com seus requisitos.
FSMDemandDemandQueryUtilSNC	Define funções de utilitário, como buscar o canal de demanda padrão, recuperar tarefas de ordem de serviço futuras e excluir registros de métrica. Ele fornece lógica reutilizável para oferecer suporte aos recursos da Gestão de demandas.

Funções

A Gestão de capacidade e reservas adiciona as seguintes funções. Para encontrá-los, navegue até **Tudo** > **Funções**.

Funções instaladas com a Gestão de capacidade e reservas

Funções	Descrição
sn_fsm_capacity_mg.wm_capacity_write	Permite acesso CRUD a todas as tabelas relacionadas à capacidade
sn_fsm_capacity_mg.wm_capacity_read	Permite acesso de leitura a todas as tabelas relacionadas à capacidade e ao espaço do console de capacidade

Serviço de campo Componentes de Operações da equipe

As funções, tabelas, inclusões de script e regras de negócio para Serviço de campo Aplicação de Operações da equipe.

Serviço de campo Operações da equipe adiciona o menu Minha equipe ao navegador de aplicações e aos seguintes módulos:

- Minhas equipes: Permita que gerentes e expedidores criem e gerenciem equipes.
- Minhas tarefas da equipe: Permite que os agentes exibam as tarefas da equipe atribuídas a uma equipe à qual pertencem.

Tradução automática

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

Serviço de campo Operações da equipe adiciona as seguintes funções:

Funções em Serviço de campo Operações da equipe

Função	Descrição
Moderador da equipe de serviço de campo [wm_crew_moderator]	Permite que expedidores e gerentes criem equipes, gerenciem membros da equipe, atribuam habilidades e locais e os atribuam a grupos de atribuição.

Tabelas

Serviço de campo Operações da equipe adiciona as seguintes tabelas:

Tabelas instaladas com Serviço de campo Operações da equipe

Tabela	Descrição
Equipe wm_crew	Armazena informações de alto nível sobre a equipe, como tamanho da equipe, líder, local, programação, raio de viagem.
Grupo da equipe wm_crew_group	Armazena o mapeamento de equipes para os grupos de atribuição selecionados.
Membro da equipe wm_crew_member	Armazena os vários membros da equipe e sua disponibilidade efetiva na equipe.
Necessidade de equipe wm_crew_requirement	Armazena requisitos detalhados para uma equipe, como o tamanho mínimo da equipe e o tamanho recomendado.
Habilidade da equipe wm_crew_skill	Armazena as habilidades que os membros da equipe possuem no momento.
Responsável pela tarefa wm_task_assignee	Armazena o mapeamento de todos os agentes que trabalham em uma tarefa de ordem de serviço.

Inclusões de script

Serviço de campo Operações de equipe adiciona as seguintes novas inclusões de script:

Inclusões de script para Serviço de campo Operações da equipe

Inclusão de script	Descrição
`CrewSchedulingUtils`	Atualiza os membros da equipe, as habilidades da equipe, os requisitos da equipe, os designados para a tarefa e as equipes às quais um agente pertence.

Tradução automática

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

Inclusões de script para Serviço de campo Operações da equipe

Inclusão de script	Descrição
`CrewSchedulingClientUtils`	Busca as equipes às quais um agente pertence e as tarefas atribuídas a essas equipes para uso de script do lado do cliente.
`CrewLocationFromTask`	Classifica as equipes com base em sua localização e distância até a tarefa.
`CrewMatchingDimensionSkills`	Classifica as equipes com base em suas habilidades e nas habilidades necessárias para a tarefa .
`CrewTasksScheduleUtil`	Determina a programação da equipe e do agente.
`FSMUtil`	Verifica o raio da equipe, a distância até a tarefa e se a tarefa precisa de uma equipe.
`SMDateValidation`	Verifica se há conflitos de programação de tarefas se um agente já fizer parte de uma equipe e se um agente pode ser adicionado a uma equipe dependendo das datas de efetivação de ou efetivação até.
`SMGeoDistanceUtils`	Estende as funções do agente para a equipe, como encontrar a meia-noite desse dia para a equipe, encontrar a próxima tarefa no mesmo dia, obter vários locais do agente e calcular a duração da viagem.
`TimeRecordingHelper`	Modifica a mensagem informativa para incluir o nome de um agente.

Regras de negócio

Serviço de campo Operações de equipe adiciona as seguintes regras de negócios:

Regras de negócio instaladas com Serviço de campo Operações da equipe

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Anular exclusão da equipe	Equipe [wm_crew]	Impede a exclusão de uma equipe se a equipe for referenciada em qualquer tarefa de ordem de serviço.
Anular inativação da equipe	Equipe [wm_crew]	Impede a inativação de uma equipe se a equipe tiver atribuições de tarefa ativas.
Adiciona o nível de habilidade padrão	Habilidade do usuário [sys_user_has_skill]	Adiciona o nível de habilidade padrão.
Adicione grupo e membro para líder de equipe	Equipe [wm_crew]	Cria registros wm_crew_group e wm_crew_member para o líder da equipe.
Adicionar habilidades do grupo à equipe	Grupo da equipe [wm_crew_group]	Adiciona novas habilidades à equipe sempre que um novo grupo é adicionado à equipe.

Tradução automática

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

Regras de negócio instaladas com Serviço de campo Operações da equipe

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Adicionar grupos de equipe ausentes para o membro da equipe	Membro da equipe [wm_crew_member]	Atualiza um grupo de equipe quando um novo membro é adicionado à equipe.
Calcule a duração estimada da equipe	Tarefa de ordem de serviço [wm_Task]	Calcula a duração estimada da viagem de uma equipe.
Verifique o tamanho da equipe	Equipe [wm_crew]	Valida o tamanho da equipe no momento da criação da equipe.
Verifique o tamanho da equipe na criação	Membro da equipe [wm_crew_member]	Valida o tamanho da equipe no momento da adição do membro da equipe.
Verifique o tamanho da equipe na atualização	Membro da equipe [wm_crew_member]	Valida o número de membros em uma equipe quando um registro de membro da equipe é atualizado ou excluído.
Verifique membros duplicados para a mesma equipe	Membro da equipe [wm_crew_member]	Impede a adição de membros duplicados em uma equipe.
Verifique a disponibilidade do líder para a equipe da tarefa	Equipe [wm_crew]	Verifica a disponibilidade do líder da equipe no momento da atribuição de uma tarefa à equipe específica da tarefa.
Verifique se o membro faz parte de qualquer equipe ativa	Membro da equipe [wm_crew_member]	Garante que um membro da equipe não faça parte de várias equipes ao mesmo tempo para evitar conflitos na associação da equipe de um membro da equipe.
Verifique conflitos de tarefa para membros da equipe	Membro da equipe [wm_crew_member]	Verifica se o membro da equipe tem algum conflito devido a atribuições de tarefa existentes.
Verifique os conflitos de tarefa para os designados	Tarefa de ordem de serviço [wm_task_assignee]	Verifica se há conflitos na programação do designado da tarefa devido à atribuição de tarefa existente.
Verificação do raio da equipe	Tarefa de ordem de serviço [wm_Task]	Mostra uma mensagem informativa quando a tarefa atribuída a uma equipe está fora do raio coberto.
Verificações de data	Membro da equipe [wm_crew_member]	Valida as datas Efetivo De e Efetivo Até para os membros da equipe.

Tradução automática

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

Regras de negócio instaladas com Serviço de campo Operações da equipe

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Membro desativado quando a equipe estiver inativa	Equipe [wm_crew]	Desativa os membros da equipe quando uma equipe não está ativa .
Desativar equipes de tarefa	Tarefa de ordem de serviço [wm_Task]	Marca a equipe específica da tarefa como inativa quando a tarefa é concluída ou cancelada.
Exclua designados para tarefas das equipes de tarefa	Membro da equipe [wm_crew_member]	Exclui designados de uma tarefa de ordem de serviço quando um membro é removido da equipe específica da tarefa.
Desabilitar equipes de tarefas concluídas/canceladas	Equipe [wm_crew]	Define uma equipe como inativa depois que a tarefa atribuída é concluída ou cancelada.
Gerenciar requisito da equipe de tarefa	Tarefa de ordem de serviço [wm_Task]	Cria e exclui o requisito de equipe de uma tarefa de ordem de serviço.
Remover habilidades do grupo da equipe	Grupo da equipe [wm_crew_group]	Exclui habilidades da equipe quando um grupo de equipe é excluído da equipe.
Restringir ações no líder da equipe	Membro da equipe [wm_crew_member]	Restringir ações no líder da equipe.
Restringir atualizações ao líder primário	Tarefa de ordem de serviço [wm_task_assignee]	Restringe a capacidade de atualizar ou excluir o líder primário de uma equipe na lista relacionada atribuídos à tarefa.
Replicar o tempo de viagem da tarefa do membro da equipe	Tarefa de ordem de serviço [Task_time_worked]	Registra o tempo gasto pelos membros da equipe para viajar até o local da tarefa e o tempo gasto trabalhando em uma tarefa de ordem de serviço.
Defina a equipe atribuída a como líder da equipe	Tarefa de ordem de serviço [wm_Task]	Define o. **Atribuído a.** campo com o nome do líder da equipe quando uma tarefa é atribuída a uma equipe.
Defina o nível de habilidade herdado como falso	Habilidade da equipe [wm_crew_skill]	Define o. **Nível de habilidade herdado** campo como falso.
Equipe de tarefa - verificar líder disponível	Equipe [wm_crew]	Verifica a disponibilidade do líder da equipe ao atribuir uma tarefa à equipe específica da tarefa.
Atualizar datas de efetivação da equipe	Tarefa de ordem de serviço	Define as datas efetivas para os membros da equipe semelhantes

Tradução automática

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

Regras de negócio instaladas com Serviço de campo Operações da equipe

Regra de negócio	Tabela	Descrição
	[wm_Task]	às datas de início e término da tarefa para equipes específicas da tarefa.
Atualização iniciada a partir da tarefa	Equipe [wm_crew]	Atualiza o. **Iniciado de** campo com o número da tarefa de ordem de serviço.
Atualizar designados para a tarefa da equipe de tarefa	Membro da equipe [wm_crew_member]	Adiciona ou atualiza os designados da tarefa em uma tarefa de ordem de serviço quando a tarefa é atribuída à equipe específica da tarefa.
Atualizar a duração da viagem nas tarefas da equipe	Tarefa de ordem de serviço [wm_Task]	Atualiza a duração da viagem para tarefas de ordem de serviço que exigem uma equipe com base no valor de **Equipe atribuída** campo.
Validar equipe	Equipe [wm_crew]	Valida os detalhes da equipe quando a equipe é criada.
Validar exclusão do grupo de equipe	Grupo da equipe [wm_crew_group]	Impede a exclusão de um grupo de equipe quando um membro ativo está na equipe deste grupo.
Validar datas de efetivação do membro da equipe	Membro da equipe [wm_crew_member]	Valida as datas Efetivo De e Efetivo Até para os membros da equipe.
Validar o tamanho da equipe	Necessidade de equipe [wm_crew_requirement]	Valida o tamanho mínimo e recomendado da equipe para uma tarefa de ordem de serviço.

Componentes de recomendações de tarefa inteligente

Vários tipos de componentes são instalados com o recurso Componentes de recomendações de tarefa inteligente, incluindo tabelas e regras de negócio.

Recomendações inteligentes de tarefa adiciona o menu Administração de recomendações de tarefa ao navegador de aplicações. O recurso adiciona os seguintes módulos:

- Políticas de recomendação de tarefa
- Aplicabilidades de recomendação de tarefa
- Critérios de recomendação
- Propriedades da recomendação de tarefa

Tabelas

Gestão de serviços de campo Recomendações de tarefa inteligente adiciona as tabelas 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.

Tabelas instaladas com o recurso Componentes de recomendações de tarefa inteligente

Tabela	Descrição
Critérios relacionados à política de recomendação de tarefa [task_rec_m2m_recommend_policy_criteria]	Armazena os registros de critérios relacionados para políticas de recomendação de tarefa.
Aplicabilidade de recomendação de tarefa [task_rec_recommendation_applicability]	Armazena os registros da aplicação junto com suas políticas de recomendação de tarefa padrão.
Critérios de recomendação [task_rec_recommendation_criteria]	Armazena os registros de critérios de recomendação de tarefa.
Política de recomendação de tarefa [task_rec_recommendation_policy]	Armazena os registros de política de recomendação de tarefa.

Regras de negócio

Gestão de serviços de campo Recomendações de tarefa inteligente adiciona as seguintes regras de negócios.

Regras de negócio instaladas com o recurso Componentes de recomendações de tarefa inteligente

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Validar pedido e peso	Critérios relacionados à política de recomendação de tarefa [task_rec_m2m_recommend_policy_criteria]	Garante a ordem das restrições de filtro e o peso e a ordem dos critérios de classificação para uma política de recomendação de tarefa. Este valor deve ser um número inteiro positivo.
Validar tabela para política e critérios	Critérios relacionados à política de recomendação de tarefa [task_rec_m2m_recommend_policy_criteria]	Valida se as mesmas tabelas estão selecionadas em **Tabela pré-buscada** campo de critérios de recomendação e no **Tabela** campo de uma política de recomendação de tarefa.
Valide a exclusão da política de recomendação	Política de recomendação de tarefa [task_rec_recommendation_policy]	Impede a exclusão de uma política se a política estiver especificada em **Política de recomendação de tarefa padrão** Campo do formulário Aplicabilidade de recomendação de tarefa.

Tópicos relacionados

Recomendação de tarefa inteligente

Configurar recomendações de tarefa inteligente

Tradução automática

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

Atribua tarefas de ordem de serviço a agentes usando a recomendação de tarefa inteligente

Atribua tarefas a si mesmo com base na recomendação de tarefa inteligente

Recomendações de tarefas inteligentes propriedades do sistema

As recomendações de tarefas inteligentes usam as seguintes propriedades.

Essas propriedades estão localizadas em **Serviços de Campo** > **Administração de recomendações de tarefas** > **Propriedades da recomendação de tarefa**.

Propriedades do sistema para Recomendação de tarefa

Propriedade	Definição
sn_task_recommend.max_return_tasks	Define o número máximo de tarefas a serem retornadas ao expedidor. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: **5**
sn_fsm_task_rec.task_recomm_geo_routing_travel_calculation_method	Usa a API do Google Maps, Beans.AI ou estimativas lineares para calcular o tempo estimado de viagem do agente. Calcula a distância até os locais da tarefa com base na rota tomada pelo agente. • Tipo: lista de seleção • Valor padrão: *Use a API do Google Maps*
sn_fsm_task_rec.task_recomm_use_geo_history	Permite que o sistema pesquise o local do agente usando a tabela de histórico geográfico. • Tipo: Verdadeiro/falso • Valor padrão: **verdadeiro**
sn_task_recommend.logging_level	Controla o nível de registro em log exibido para Gestão de serviços de campo ao recomendar tarefas. • Tipo: lista de seleção • Valor padrão: **Erro**

Critérios de recomendação predefinidos

Há dois tipos de critérios de recomendação, restrições de filtro e critérios de classificação. O sistema fornece um conjunto de critérios predefinidos.

Critérios de recomendação

A seguir estão alguns critérios de recomendação integrados para Recomendação de tarefa inteligente. Ao definir configurações inteligentes de recomendação de tarefa, você pode usar um ou mais desses critérios em suas políticas de recomendação de 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.

Restrições de filtragem

Nome	Descrição
Excluir técnicos rejeitados	Filtra tarefas que foram rejeitadas pelos agentes no período especificado. O valor padrão é 24 horas. Você pode configurar o valor de tempo usando *work.management.rejected.technician.duration*propri
Excluir tarefas para as quais o agente não pode viajar	Filtra tarefas para as quais o agente não pode viajar na janela de tempo selecionada.
Peças obrigatórias	Filtra tarefas para as quais as peças obrigatórias definidas não estão disponíveis com o agente.
Habilidades obrigatórias	Filtra tarefas para as quais as habilidades obrigatórias definidas não são possuídas pelo agente.
Filtrar tarefas nos critérios de eficiência do agente	Filtra as tarefas que correspondem à eficiência do agente. **Nota:** Requer a ativação do Serviço de campo Eficiência do agente plug-in (com.snc.fsm_agent_efficiency).

Critérios de classificação

Nome	Descrição
Distância da tarefa	Classifica tarefas com base na distância de viagem. Classifica se o tempo necessário por um agente para viajar do local atual do agente para o local da tarefa está dentro da janela de tempo selecionada.
Peças correspondentes	Classifica as tarefas com base se o agente tem as peças correspondentes necessárias para concluir a tarefa. As peças obrigatórias não são atendidas nos critérios de classificação. Para filtrar tarefas para as quais o agente não tem as peças obrigatórias, você deve adicionar *Must have mandatory parts* restrição de filtro.
Habilidades correspondentes	Classifica as tarefas com base se o agente tem as habilidades necessárias para concluir a tarefa. As habilidades obrigatórias não são honrado nos critérios de classificação. Para filtrar tarefas para as quais o agente não tem as habilidades obrigatórias, você

Tradução automática

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

Critérios de classificação

Nome	Descrição
	deve adicionar `Must have mandatory skills`restrição de filtro.
Classifique tarefas nos critérios de eficiência do agente	Classifica as tarefas que estão pendentes para serem expedidas, com base nos critérios de Eficiência do agente. **Nota:** Requer a ativação do Serviço de campo Eficiência do agente plug-in (com.snc.fsm_agent_efficiency).

Serviço de campo Componentes de suporte de locais de serviço

Componentes instalados com a ativação do Serviço de campo Com o plug-in Suporte de locais de serviço (com.snc.fsm_service_locations).

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 .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Funções instaladas

O suporte de serviço de campo com locais de serviço instala a função mencionada na tabela a seguir.

Funções instaladas com o Serviço de campo com suporte a locais de serviço

Título da função	Descrição	Contém as funções
Gravação de locais de serviço [wm_service_location_write]	Fornece acesso para criar um novo endereço de local de serviço.	Nenhum(a)

Inclusões de client script UX

O suporte do serviço de campo com locais de serviço instala as inclusões de Client Script de UX mencionadas na tabela a seguir.

Inclusões de Client Script de UX instaladas com o Serviço de campo com suporte a locais de serviço

Inclusão de Client script UX	Descrição
ResponseHandlerServiceLocationSNC	Contém script somente leitura para definir o local de uma ordem de serviço na interface do mapa.

Tradução automática

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

Inclusões de Client Script de UX instaladas com o Serviço de campo com suporte a locais de serviço

Inclusão de Client script UX	Descrição
ResponseHandlerServiceLocation	Contém script para definir o local de uma ordem de serviço na interface do mapa. Você pode modificar o script para personalizar os campos de local para se adequarem à preferência de negócios e definir o local com mais precisão. Para obter mais informações, consulte Personalize campos para mapear local.

Serviço de campo Componentes de Planejamento de território

Vários tipos de componentes são instalados com Serviço de campo Recurso de Planejamento de território, incluindo tabelas, funções, inclusões de script e regras de negócios.

Tabelas

Serviço de campo O Planejamento de território adiciona as tabelas a seguir.

Tabelas instaladas com Serviço de campo Recurso de Planejamento de território

Tabela	Descrição
Território sn_tp_territory	Armazena informações sobre territórios, como o nome de um território.
Condição do território sn_tp_territory_condition	Armazena condições adicionadas a um território para filtrar o território mais correspondente para uma ordem de serviço ou tarefa de ordem de serviço.
Região do território sn_tp_territory_geography	Armazena as informações do script geoJSON geradas automaticamente ao desenhar uma região geográfica para os territórios.
Grupo de territórios sn_tp_territory_group	Armazena informações sobre os grupos de qualificação, expedição e atribuição atribuídos a um território.
Substituição da associação de territórios sn_tp_territory_membership_override	Armazene informações se o agente ou a equipe é membro primário ou secundário do território.
Modelo de território sn_tp_territory_model	Armazene informações sobre o modelo de território padrão e seus territórios e recursos mapeados.
Origem do modelo de território sn_tp_territory_model_source	Armazene informações sobre as tabelas de origem mapeadas para o modelo de território, como wm_task e wm_order.
Gerente de território sn_tp_territory_manager	Armazena informações sobre os gerentes do território.

Tradução automática

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

Serviço de campo O Planejamento de território adiciona as seguintes funções.

Funções instaladas com Serviço de campo Recurso de Planejamento de território

Funções	Descrição
Serviço de campo Alocação de recursos de edição do território [sn_fsm_tp.fsm_territory_edit_resource_allocation]	Editar alocação de recursos que estão associados ao selecionado Serviço de campo território.
FSM Territory Planner [sn_fsm_tp.fsm_territory_planner]	Criar novo Serviço de campo junto com a capacidade de exibir o existente Serviço de campo gerenciar alocação de recursos em territórios e outros.
Leitura do território do FSM [sn_fsm_tp.fsm_territory_read]	Exibir Serviço de campo dados do território.
Gerente de território do FSM [sn_fsm_tp.fsm_territory_manager]	Gerencie territórios de serviço de campo e suas informações relacionadas. Herda a função de gerente de recursos do território.
FSM Territory Resource Manager [sn_fsm_tp.fsm_resource_manager]	Gerencie recursos de serviço de campo do território em que o usuário conectado foi atribuído como gerente de recursos

Inclusões de script

Serviço de campo O Planejamento de território adiciona as seguintes inclusões de script.

Inclusões de script instaladas com Serviço de campo Recurso de Planejamento de território

Inclusão de script	Descrição
FieldServiceTerrioryPlanning	Contém as funções do utilitário para fornecer dados, como detalhes do território, grupos de atribuição ou outros para agentes de dados.
MatchTerrioryCondition	Filtro de territórios para tarefa de ordem de serviço com base nas condições de filtragem usadas pelas regras de correspondência de planejamento de território.
TerritoryFilters	Contém métodos para que todos os qualificadores de referência filtrem território com base nos grupos, agentes, equipes e território primário correspondentes.
TerrioryMatchingDimensionLocation	Contém as funções do utilitário para filtrar territórios com base no local da tarefa a ser usado pela Regra de correspondência.
PlanejamentoTerritórioAjudantes	Contém métodos auxiliares para a implementação geral do planejamento de território.
TerritoryPlanningAJAX	Classe Ajax que fornece funções auxiliares para verificar se o plug-in de planejamento de território

Tradução automática

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

Inclusões de script instaladas com Serviço de campo Recurso de Planejamento de território

Inclusão de script	Descrição
	está ativo, obter o modelo padrão, preencher o território no formulário de tarefa de ordem de serviço e valida o grupo de atribuição selecionado para uma tarefa de ordem de serviço.

Regras de negócio

Serviço de campo O Planejamento de território adiciona as seguintes regras de negócios.

Regras de negócio para Serviço de campo Planejamento de território

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Excluir substituição de agente	Grupo de territórios [sn_tp_territory_group]	Exclui o registro de associação modificado de um agente se o grupo correspondente for excluído do território.
Substituir membro da equipe	Grupo de territórios [sn_tp_territory_group]	Exclui o registro de associação modificado de uma equipe se o grupo correspondente for excluído do território.
Preencha grupos de atribuição	Grupo de territórios [sn_tp_territory_group]	Preenche automaticamente os grupos de atribuição correspondentes ao adicionar um grupo de expedição ao território.
Atualizar território se não corresponder	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Valida e atribui o melhor território para o grupo de atribuição selecionadose allow_assignment_override estiver selecionado.
Validar grupo de qualificação	Ordem de serviço [wm_order]	Verifica se a ordem de serviço tem um grupo de qualificação válido.
Permitir somente território de grupo exclusivo	Grupo de territórios [sn_tp_territory_group]	Impede a adição de uma combinação de grupos duplicados que inclui qualificação, expedidor e atribuição a um território.
Permitir somente usuários exclusivos	Substituição da associação de territórios [sn_tp_territory_membership_override]	Impede a seleção de usuário duplicado para um território na tabela de substituição de associação de território.
Calcular caixa delimitadora geográfica	Região do território [sn_tp_territory_geography]	Calcula o valor máximo ou mínimo de latitude e longitude da geografia do território definido GeoJSON.
Verifique e crie associação à equipe	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Cria um novo registro de associação de território para a equipe atribuída dinamicamente ao

Tradução automática

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

Regras de negócio para Serviço de campo Planejamento de território

Regra de negócio	Tabela	Descrição
		salvar a tarefa de ordem de serviço, definindo as datas "De" e "Até" para corresponder às datas "Início efetivo" e "Término efetivo" da equipe.
Validações de data de associação	Substituição da associação de territórios [sn_tp_territory_membership_override]	Valida as datas inseridas em **De** e. . campos na tabela de substituição de associação de território para um membro de território.
Validar campo de cor	Território [sn_tp_territory]	Valida o código hexadecimal da cor de um território.
Validar primário	Território [sn_tp_territory]	Valida a hierarquia de um território primário.
Validar tabela de origem para o modelo	Origem do modelo de território [sn_tp_territory_model_source]	Impede entradas duplicadas para um modelo e tabela de origem na origem do modelo de território.
Validar condição de território	Condição do território [sn_tp_territory_condition]	Impede a criação de entradas duplicadas para condições de território para um território específico.
Validar o nome geográfico do território	Região do território [sn_tp_territory_geography]	Impede a criação de entradas duplicadas para uma nova região geográfica do território.
Validar o nome do modelo do território	Modelo de território [sn_tp_territory_model]	Impede a criação de entradas duplicadas para um novo modelo de território.
Validar o nome do território	Território [sn_tp_territory]	Impede a criação de entradas duplicadas para um novo território.
Validar usuário e território	Substituição da associação de territórios [sn_tp_territory_membership_override]	Garante que o usuário adicionado à tabela de substituição de associação do território esteja associado ao território

Propriedades

Serviço de campo O Planejamento de território adiciona as seguintes propriedades do sistema.

Propriedades para Serviço de campo Planejamento de território

Propriedade	Descrição
sn_fsm.use_query_rules	Quando a configuração for "verdadeira", as regras da tabela "sn_query_rule" controlarão quais dados

Tradução automática

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

Propriedade	Descrição
	relacionados à Gestão de serviços de campo um usuário pode ler. Isso inclui ordens de serviço (WO) e tarefas de ordem de serviço (WOT). Se definido como "falso", esses registros não serão filtrados com base em regras e os usuários poderão acessá-los sem restrições baseadas em regras. • **Tipo**: booleano • **Valor padrão** Falso • Local: **Tudo** > **sys_properties_list.do**
sn_tp.max_coordinates_allowed	Número máximo de coordenadas permitidas na Geografia GeoJSON. Esta propriedade é somente leitura e não é editável. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão** : 3250 • Local: **Tudo** > **Planejamento de territórios** > **Propriedades**
sn_tp.percentage_overlap	Valor percentual (variando de 0 a 100) que indica o limite de sobreposição geográfica entre territórios. O padrão é definido como 5%. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 5 • Local: **Tudo** > **Planejamento de territórios** > **Propriedades**

Regras de consulta

Serviço de campo O Planejamento de território adiciona a seguinte regra de consulta. Você pode encontrar a regra de consulta a seguir clicando em **Tudo** > **sn_query_rule_list.do**

Regra de consulta para Serviço de campo Planejamento de território

Regra de consulta	Descrição
Tarefa wm - Meu território atribuído	Permite que os administradores habilitem a segurança de dados para agentes, expedidores e qualificadores para ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço. Isso os ajuda a ver as ordens de serviço e as tarefas de ordem de serviço criadas em seus territórios. Marque *`WO - My territory`*e. *`WOT - MY Territory`*tabelas como ativas.

Tradução automática

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

Trabalhos agendados

Serviço de campo O Planejamento de território adiciona o seguinte Schedule Optimization adiciona os seguintes trabalhos agendados. Você pode encontrar os seguintes trabalhos agendados clicando em **Tudo** > **sn_schedulejobs.do**

Trabalhos agendados para Schedule Optimization

Trabalho programado	Descrição
Planejamento de território- Calcular territórios sobrepostos	Calcula as sobreposições para agentes e regiões geográficas.
Planejamento de território- Calcular territórios sobrepostos - Agente	Calcula as sobreposições dos agentes. Quando executado, o trabalho agendado aciona eventos para calcular a sobreposição entre dois agentes.
Planejamento de território- Calcular territórios sobrepostos - Geografia	Calcula as sobreposições para regiões geográficas. Quando executado, o trabalho agendado aciona eventos para calcular a sobreposição entre duas regiões geográficas.

Serviço de campo Propriedades do console de Planejamento de território

O console de Planejamento de território usa as seguintes propriedades.

Você pode encontrar essas propriedades clicando em **Serviços de Campo** > **Planejamento de territórios** > **Propriedades**.

Propriedades de Planejamento de território

Propriedades	Definição
sn_fsm_tp.territory_membership_override_to_date	Determina o campo de data padrão do agente quando adicionado ao território usando **Agentes sugeridos** guia. Os agentes estão disponíveis no território até a data especificada.
sn_fsm_tp.territory_max_zoom_level	Define o nível máximo de zoom automático para o mapa. Os valores válidos estão entre 1 e 20. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão** : 12
sn_fsm_tp.overlay_markers_type	Determina a exibição dos dados, como agentes e equipes, com base na porta ou território de exibição. • **Tipo**: lista de seleção • **Valor padrão** Janela de exibição
sn_fsm_tp.territory_initial_zoom	Define o nível de zoom inicial do mapa. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 3

Tradução automática

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

Propriedades	Definição
sn_fsm_tp.territory_transparency_level	Determina a aparência opaca de uma área geográfica recém-criada no mapa. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 1
sn_fsm_tp.territory_map_type	Usa diferentes tipos de exibições de mapa para visualizar territórios, como roadmap, satélite, híbrido e terreno. • **Tipo**: lista de seleção • **Valor padrão** roadmap
sn_fsm_tp.max_territórios_for_scheduling	Determina o número máximo de territórios que estão prontos para programar tarefas de ordem de serviço. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 100
Nível de opacidade do mapa térmico no mapa	Determina a opacidade do mapa térmico. Os valores válidos estão entre 0,0 e 1,0. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão** : 0,6
Raio de influência de pontos de dados no mapa térmico	Determina o raio que influencia o ponto de dados no mapa térmico. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão** : 20 (pixels)

Tradução automática

Componentes de fornecimento avançado de peças

Vários tipos de componentes são instalados com o recurso Advanced Part Sourcing, incluindo tabelas, inclusões de script e regras de negócio.

Plug-in

. Serviço de campo O plug-in Advanced Parts Sourcing (com.snc.fsm_advanced_parts_sourcing) deve ser ativado. Para obter mais informações sobre as etapas para ativar um plug-in, consulte Ativar a Gestão de serviços de campo.

Regras de negócio

O Advanced Parts Sourcing adiciona as seguintes regras de negócios.

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

Regras de negócio

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Limitar o número de linhas em uma solicitação de peça	Linha de solicitação de peça [sn_fsm_part_req_line]	Limita o número de linhas de solicitação de peça em uma solicitação de peça. O limite é configurado em *sn_fsm_parts_src.Maximum parts in Part Request* propriedade.
Gerenciar quantidade solicitada	Linha de solicitação de peça [sn_fsm_part_req_line]	Atualiza o. **Requested_quantity** campo no requisito de peça quando uma linha de solicitação de peça muda seu estado.
Preencha ou limpe from_stock room	Linha de solicitação de peça [sn_fsm_part_req_line]	Na solicitação de peça, se todas as linhas de solicitação de peça tiverem o mesmo **Do depósito** valor do campo, o registro de solicitação de peça é preenchido para várias origens. Se o valor em **Do depósito** o campo é diferente, esse valor é limpo.
Restringir entrada duplicada	Depósito preferencial [sn_fsm_pref_depósito]	Impede que o usuário crie o registro duplicado.
Defina o modelo solicitado igual ao necessário	Linha de solicitação de peça [sn_fsm_part_req_line]	Define o modelo solicitado igual ao necessário em caso de fornecimento não substituto.
Atualizar linha de solicitação de peça	Detalhe do item solicitado [sn_fsm_part_req_ritm_detail]	Cria um registro ritm e atualiza o estado da linha de solicitação de peça para Solicitado quando o agente envia a solicitação de peça.
Atualizar o estado da solicitação de peça	Linha de solicitação de peça [sn_fsm_part_req_line]	Atualiza o estado da solicitação de peça quando o estado da linha de solicitação de peça muda.
Valide a quantidade de ativos e sincronize ativos	Detalhe do item solicitado [sn_fsm_part_req_ritm_detail]	Valida se o número de ativos selecionados corresponde à quantidade solicitada. Além disso, sincroniza os valores dos IDs de ativos selecionados entre o campo Detalhe do item solicitado e o campo Item solicitado do registro ritm.
Valide a quantidade solicitada	Linha de solicitação de peça [sn_fsm_part_req_line]	Garante que a quantidade de peça solicitada não seja maior que a diferença entre a quantidade necessária e reservada. Quantidade solicitada (Quantidade necessária - Quantidade reservada).

Tradução automática

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

Regras de negócio

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Validar o raio máximo de pesquisa de peça	Atributos de Cronograma de Recursos [wm_agent_schedule_attribute_plan]	Garante que o valor inserido em **Validar o raio máximo de pesquisa de peça** o campo não é menor que zero.
Solicitado para quando WOT está vazio	Requisito de Peça [sm_part_requirement]	Define o. **Padrão solicitado** campo para o usuário conectado quando a tarefa de ordem de serviço está vazia.
Definir campo Método de criação	Requisito de Peça [sm_part_requirement]	Define o campo Método de criação como **usuário criado** vazio.

Inclusões de script

O Advanced Part Sourcing adiciona as seguintes inclusões de script.

Inclusões de script

Inclusão de script	Descrição
`FSMPartRequestUtil`	Contém métodos de utilitário para criar, atualizar ou excluir uma solicitação de peça e uma linha de solicitação de peça.
`FSMPartSourcingUtil`	Contém métodos de utilitário para enviar uma solicitação de uma ou várias peças.
`FSMMultiPartsSourcingUtil`	Arquivo de utilitários para identificar depósitos que contêm todas as peças com a quantidade necessária.
`PartRequestFilters`	Define filtros de qualificador de referência em campos de solicitação de peça.
`PartRequestLineFilters`	Define filtros de qualificador de referência em campos de linha de solicitação de peça.
`UserAjaxUtil`	Preenche o valor da quantidade solicitada em uma linha de solicitação de peça para um requisito de peça especificado.

Tabelas

O fornecimento avançado de peças adiciona as tabelas a seguir.

Tabelas adicionadas

Tabela	Descrição
Solicitação de peça [sn_fsm_part_request]	Armazena o destino das peças e os detalhes do agente solicitante.

Tradução automática

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

Tabelas adicionadas

Tabela	Descrição
Linha de solicitação de peça [sn_fsm_part_req_line]	Armazena a origem da peça e os detalhes do requisito e os associa ao registro de solicitação de peça.
Linha de solicitação de peça para linha do pedido de transferência M2M [sn_fsm_part_req_line_tol_rel]	Armazena o relacionamento entre as linhas de solicitação de peça que estão no estado Concluído com as linhas de ordem de transferência que estão no estado Entregue.
Detalhe do item solicitado sn_fsm_part_req_ritm_detail	Armazena os detalhes de fornecimento da linha de solicitação de peça após o usuário enviar a solicitação.
Depósito preferencial sn_fsm_pref_depósito	Armazena os detalhes dos depósitos preferenciais associados a grupos de atribuição.

O fornecimento avançado de peças muda as tabelas a seguir.

Tabelas atualizadas

Tabela	Novas colunas adicionadas
Requisitos de peça [sm_part_requirement]	Solicitado para, Quantidade solicitada, Método de criação, Incluir substituto
Parâmetros de trabalho [wm_agent_work_configuration]	Raio máximo de pesquisa da peça
Histórico de Geolocalização [geo_history]	Registro mais recente

Propriedades

O fornecimento avançado de peças adiciona as seguintes propriedades.

Propriedades

Propriedade	Descrição
Critérios de pesquisa de peças	Define os critérios para pesquisar peças. Os depósitos que contém as peças com a quantidade solicitada aparecem de acordo com os critérios de pesquisa selecionados. • **Tipo**: lista de seleção • **Valor padrão** : Sem restrições

Tradução automática

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

Propriedade	Descrição
	○ **Sem restrições** : Pesquisar todos os depósitos do depósito e os depósitos pessoais de agentes colegas. ○ **Grupo de atribuição somente** : Pesquisar todos os depósitos de agentes pares que fazem parte dos grupos de atribuição do agente de serviço de campo conectado. ○ **Depósitos preferenciais** : Pesquise todos os depósitos preferenciais de todos os grupos de atribuição, independentemente do raio mencionado no perfil do agente conectado. • **Local**: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades**
Usar aprovações de solicitação de peça	Habilita o envio e o recebimento de notificações móveis como Serviço de campo os agentes solicitam peças de agentes pares. • **Tipo**: booleano • **Valor padrão**: Sim • **Local**: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades**
Criar solicitações de peças para fornecimento de requisitos de peças	Cria uma solicitação de peça quando uma peça é adicionada ao requisito de peça. • **Tipo**: booleano • **Valor padrão**: Sim • **Local**: **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades**

Gestão de modelos para Serviço de campo componentes

Vários tipos de componentes são instalados com a Gestão de modelos para Serviço de campo recurso, incluindo tabelas, inclusões de script e regras de negócios.

Tabelas

Gestão de modelos para Serviço de campo adiciona as tabelas 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.

Tabela instalada com a Gestão de modelos

Tabela	Descrição
[wm_m2m_template_attribute_map]	Entidade para armazenar o mapeamento de atributos do modelo de ordem de serviço.

Inclusões de script

Gestão de modelos para Serviço de campo adiciona as seguintes inclusões de script.

Inclusões de script instaladas com a Gestão de modelos

Inclusão de script	Descrição
FSMTableMapSourceIdentifierDefaultImpl	Classe de implementação para `sn_fsm_adv_tmp.FSMTableMapSourceIdentifier` ponto de extensão, ajuda a identificar a origem de uma ordem de serviço.
FSMTableMapSourceIdentifierPlannedWorkMgmtImpl	Classe de implementação para `sn_fsm_adv_tmp.FSMTableMapSourceIdentifier` ponto de extensão, ajuda a determinar se a origem de uma ordem de serviço está usando o modelo de manutenção planejada ou o modelo de gestão de trabalho planejado.
FSMTemplateMgmntDefaultImpl	Classe de implementação para `sn_fsm_adv_tmp.FSMTemplateMgmntExtPoint` . ponto de extensão, permite que o modelo de ordem de serviço mapeie informações de uma tabela de origem para os campos apropriados em uma ordem de serviço.
FSMTemplateMgmntHelper	Contém métodos de utilitário para identificar o registro de origem e mapear informações da tabela de origem para a tabela de destino [wm_order].

Regras de negócio

Gestão de modelos para Serviço de campo adiciona as seguintes regras de negócio.

Regras de negócios para Gestão de modelos

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Restringir mapa de tabela para o modelo	[wm_m2m_template_attribute_map]	Impede que o usuário crie um registro duplicado do mapeamento de tabela para o modelo de ordem de serviço.

Componentes da Gestão de trabalhos planejados

Vários tipos de componentes são instalados com a Gestão de trabalhos planejados, incluindo tabelas, funções, inclusões de script e regras 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.

Tabelas

A Gestão de trabalhos planejados adiciona as tabelas a seguir.

Tabelas instaladas com a Gestão de trabalhos planejados

Tabela	Descrição
Plano de trabalho [wm_planned_work_plan]	Armazena as entidades filtradas para o plano de trabalho.
Programação de trabalho planejado [wm_planned_work_schedule]	Armazena os cronogramas configurados para um plano de trabalho. Uma programação pode ser baseada em duração, métrica, condição ou script.
Modelo de programação de trabalho planejada [wm_m2m_schedule_template]	Armazena a lista de modelos de ordem de serviço aplicados aos cronogramas de trabalho planejados.
Registro de trabalho planejado [wm_m2m_work_plan_to_record]	Relaciona uma programação de plano de trabalho a um registro no sistema (de um ID de documento). Também contém informações sobre a última hora ou valor em que a programação foi executada para o registro e a próxima hora ou valor em que a programação será executada.
Mapeamento de atributos de modelo [wm_m2m_template_attribute_map]	Armazena o mapeamento de atributo para um modelo de ordem de serviço.
Ocorrência da programação [wm_plan_work_schedule_occorrência]	Armazena as ocorrências da programação de trabalho.
Supressão de programação [wm_m2m_schedule_suppression]	Armazena as ocorrências de cronogramas de trabalho suprimidos.

Funções

A Gestão de trabalhos planejados adiciona as seguintes funções.

Funções na Gestão de trabalhos planejados

Funções	Descrição
Administrador de trabalho planejado [sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin]	Crie planos de trabalho, cronogramas de trabalho planejados, vincule modelos de ordem de serviço aos cronogramas e gere ordens de serviço.

Inclusões de script

A Gestão de trabalhos planejados adiciona as seguintes inclusões de script.

Tradução automática

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

Inclusões de script instaladas com a Gestão de trabalhos planejados

Inclusão de script	Descrição
WorkManagementExtensionPointImpl planejado	Implementa o. `PlannedMaintenanceExtensionPoint` ponto de extensão.
WorkMgmtAjaxUtil planejado	Função de utilitário para scripts de cliente na Gestão de trabalho planejado.
WorkMgmtAPIHelperUtil planejado	Utilitários para a função wrapper para invocar APIs com escopo global do escopo da gestão de trabalho planejado.
FSMPWMUtil	Função de utilitário para aplicação com escopo de gestão de trabalho planejado.
PWMForecastWOUtil	Função de utilitário para prever ordens de serviço para o trabalho planejado.
Manutenção Planejada ExtensionPointImpl	Implementação padrão da aplicação de manutenção planejada.
Manutenção Planejada ExtPointUtil	Utilitário na aplicação de manutenção planejada para recuperar pontos de extensão com base em sys_class_name.
WorkManagementHistoriyUtil PlannedWorkManagementHistoriUtil	Utilitário na aplicação de manutenção de trabalho planejado para buscar o histórico de ciclos de manutenção de um ativo ou inventário.
PlannedWorkManagementScheduleUtil	Mantém a lógica de processamento para registro de trabalho do plano, ocorrências de programação, comentários de anotação de trabalho etc.
WorkMangementPlanUtil planejado	Métodos de utilitário relacionados ao plano de trabalho.
WorkManagementEfectivityUtil planejado	Métodos de utilitário para determinar e validar a eficácia da programação.
WorkManagementScheduleExeUtil planejado	Atua como comutador entre as implementações do `WorkManagementExeExtensionPoint planejado` ponto de extensão com base no tipo de pedido. O valor padrão do tipo de ordem é Ordem de serviço.
PWMWorkOrderExeExtensionPointImpl	Implementação do `WorkManagementExeExtensionPoint planejado` ponto de extensão para o tipo de pedido selecionado como ordem de serviço.
PlannedWorkManagementConstants	Contém as constantes para a gestão de trabalho do plano.
PWMSCheduleSuppression	Mantém a lógica de processamento da supressão de programação.
Ocorrência	Mantém a lógica de processamento da ocorrência de programação.

Tradução automática

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

Inclusões de script instaladas com a Gestão de trabalhos planejados

Inclusão de script	Descrição
PMSCheduleOccurrenceDAO	Mantém os métodos DAO de ocorrência de programação.
PWMWorkScheduleDAO	Mantém os métodos DAO para programação de trabalho.
PWMPlanWorkRecordDAO	Mantém os métodos DAO para registro do plano.

Regras de negócio

A Gestão de trabalhos planejados adiciona as seguintes regras de negócios.

Regras de negócios instaladas com a Gestão de trabalhos planejados

Regra de negócio	Tabela	Descrição
criação de registro entre escopos	Plano de trabalho [wm_planned_work_plan]	Cria o registro de acesso entre escopos na tabela na qual o plano de manutenção é criado e deve ser executado.
Cancelar WO quando o registro do plano estiver inativo	Registro de trabalho planejado [wm_m2m_work_plan_to_record]	Cancela a ordem de serviço de um registro de plano quando esse registro de plano está desabilitado. O registro do plano é desativado quando o registro do ativo é modificado para que não atenda à condição de filtro no nível do plano.
Cronograma de trabalho planejado para plano de manutenção	Programação de trabalho planejado [wm_planned_work_schedule]	Restringe a criação de programação de trabalho planejado para o plano de manutenção. Somente permite quando o plano é de trabalho planejado de classe.
Restringir modelo por programação	Modelo de programação de trabalho planejada [wm_m2m_schedule_template]	Restringe a criação de programação de modelo duplicada na tabela.
Restringir mapa de tabela para o modelo	Mapeamento de atributos de modelo [wm_m2m_template_attribute_map]	Restringe o usuário a ter um mapa de tabela único por um modelo de ordem de serviço
Atualizar novos campos de registros de programação m2m	Programação de trabalho planejado [wm_planned_work_schedule]	Atualiza o registro de programação e recalcula o próximo valor ou o próximo tempo de execução quando os campos de medição ou duração mudam.
Validar início e término efetivos do plano	Plano de trabalho [wm_planned_work_plan]	Verifica se as datas efetivas de início e término do plano de trabalho são válidas.

Tradução automática

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

Regras de negócios instaladas com a Gestão de trabalhos planejados

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Modelo de programação de trabalho para programação de manutenção	Modelo de programação de trabalho planejada [wm_m2m_schedule_template]	Restringe o usuário a adicionar programação de manutenção ao modelo de programação de trabalho planejado.
Atualize a data de conclusão mais recente na ordem de serviço	Tarefa de ordem de serviço [wm_Task]	Atualiza a data de conclusão mais recente na ordem de serviço para o ANS de tempo de carência.
Comparar tarefas de modelo de programação	Supressão de programação [wm_m2m_schedule_suppression]	
Validar dependência cíclica	Supressão de programação [wm_m2m_schedule_suppression]	
Suprimir SO por supressão de programação	Supressão de programação [wm_m2m_schedule_suppression]	
Suprimir SO por programação	Ocorrência da programação [wm_plan_work_schedule_occorrência]	
Suprima SO por suppressBy programação	Ocorrência da programação [wm_plan_work_schedule_occorrência]	
Se estiver inativo, cancele A WO	Ocorrência da programação [wm_plan_work_schedule_occorrência]	
Verifique o início efetivo do SO	Ocorrência da programação [wm_plan_work_schedule_occorrência]	
Mude os campos DE WO no PARA QUE o campo mude	Ocorrência da programação [wm_plan_work_schedule_occorrência]	

Propriedades do sistema Gestão de trabalhos planejados

A Gestão de trabalhos planejados usa as seguintes propriedades do sistema, localizadas na tabela Propriedades do sistema [sys_properties].

Propriedades instaladas com a Gestão de trabalhos planejados

Propriedades	Descrição
sn_fsm_planned_wm.consider_initial_meter_reading	Permite que o sistema leve em conta a leitura inicial do medidor ao gerar o primeiro cronograma de manutenção.

Tradução automática

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

Propriedades	Descrição
	• Tipo: verdadeiro|falso • Valor padrão: verdadeiro
create_and_cancel_suppressed_workorders	Permite que o sistema registre a ordem de serviço se a programação for suprimida. • Tipo: verdadeiro|falso • Valor padrão: falso
sn_fsm_planned_wm.valid_order_states_for_update	Mantém uma lista de estados de ordem de serviço que podem ser selecionados para refletir o estado apropriado das ordens de serviço. • Tipo: lista de seleção • Valor padrão: 1, 10, 15
sn_fsm_planned_wm.tolerance_span	Mantém a janela de tempo configurável para aplicar a supressão de programação. Ele oferece as opções de avançar, retroceder ou em ambas as direções para selecionar o período no qual a supressão estará ativa. • Tipo: lista de seleção • Valor padrão: Ambos
sn_fsm_planned_wm.auto_task_generation_enabled	Permite que o sistema gere automaticamente tarefas para ordens de serviço após a criação. Se esta propriedade não estiver habilitada, o estado da ordem de serviço permanecerá no estado de rascunho. • Tipo: verdadeiro|falso • Valor padrão: verdadeiro
sn_fsm_planned_wm.supported_effectivity_calculation_type	Permite que a data de efetivação de um plano de trabalho seja definida no passado. O suporte para datas passadas é habilitado quando esta propriedade é definida como avançada. • Tipo: lista de seleção • Valor padrão: Avançado

Otimização da força de trabalho para serviço de campo componentes

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do Otimização da força de trabalho para serviço de campo Plug-in (com.snc.app_fsm_wfo), incluindo funções de usuário, principais indicadores de desempenho (KPIs), trabalhos agendados, propriedades e tabelas.

Tradução automática

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

Otimização da força de trabalho para serviço de campo

Funções

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Usuário da Otimização da força de trabalho [sn_wfo.user]	Concede acesso de leitura ao grupo primário e gerentes adicionais.	pa_analyst
Administrador de otimização da força de trabalho [sn_wfo_fsm.admin]	Concede direitos administrativos para criar, ler, atualizar e excluir (CRUD) gerentes adicionais.	• agent_schedule_admin • sn_wfo_fsm.manager
Otimização da força de trabalho FSM Manager [sn_wfo_fsm.manager]	Concede direitos para criar, ler ou atualizar aplicativos de coaching, programação, equipes ou gerenciamento de canal.	• skill_manager • wm_manager • sn_wfo_cfg_ws.manager • sn_shift_planning.admin • sn_customerservice_manager • sn_wfo.user • sn_channel_mgmt.user • sn_coaching.coach • sn_sre.user • sn_team_perf.team_performance_user
Otimização da força de trabalho administrador do FSM [sn_wfo_fsm.admin]	Concede direitos administrativos para criar, ler, atualizar e excluir (CRUD) aplicativos de coaching, programação, equipes ou gerenciamento de canal.	• sn_team_perf.team_performance_admin • sn_coaching.admin • skill_model_admin • sn_channel_mgmt.admin • sn_csm_wfo_workspa.manager • sn_mgr_workspace.admin • sn_sre.admin

Programando

Funções

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Usuário de planejamento de turno [sn_shift_planning.user]	Concede acesso de leitura para programação, incluindo a capacidade de visualizar cronogramas e turnos.	

Tradução automática

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

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Agente de planejamento de turno [sn_shift_planning.agent]	Concede aos agentes acesso ao calendário e solicita troca de turno ou folga.	sn_shift_planning.user
Administrador de planejamento de turno [sn_shift_planning.admin]	Concede acesso administrativo para criar, ler, atualizar e excluir (CRUD) cronogramas e turnos de trabalho.	• sn_shift_planning.approver • sn_shift_planning.user • sn_shift_planning.agent

Tabelas

Tabela	Descrição
sn_shift_planning_time_worked_summary	Armazena o resumo de tempo trabalhado de um agente.
sn_shift_planning_agent_time_work	Armazena o tempo trabalhado do agente, como horas de entrada e saída. Se um agente fizer login cedo ou logout tarde, as horas de início e término do turno serão armazenadas no lugar das horas de entrada e saída.
sn_shift_planning_agent_time_attendance	Armazena os horários de entrada e saída dos agentes. Os dados são recuperados quando um agente faz login e logout , Ou muda o estado de presença.

Propriedades

Propriedade	Descrição
sn_shift_planning.number_of_days_to_cache	Número de dias para armazenar em cache os cronogramas do agente. • **Tipo:** inteiro • **Valor padrão:** 5
sn_shift_planning.enable_schedule_adfement	Calcula e exibe informações de adesão à programação para seus agentes. • **Tipo:** booleano • **Valor padrão**: verdadeiro
sn_shift_planning.early_clockin_threshold	As configurações de limite indicam quantos minutos de antecedência ou atraso um agente pode registrar a hora de entrada ou saída da hora programada sem ser considerado não aderente. Esta é a duração aceitável da flexibilidade de tempo para um agente iniciar o trabalho antes da hora de início programada. • **Tipo:** inteiro • **Valor padrão:** 60 min

Tradução automática

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

Propriedade	Descrição
sn_shift_planning.adcessory_threshold	Define a porcentagem de um limite de adesão. Os agentes que não se qualificam como acima do valor limite definido (70%) são considerados agentes não aderentes. • **Tipo:** inteiro • **Valor padrão:** 70%
sn_shift_planning.conformation_lower_threshold	Defina a porcentagem de limite inferior para flexibilidade em conformidade. Os agentes que não se qualificam para os valores de limite de conformidade inferior e superior definidos (80-120) são considerados agentes não conformes. • **Tipo:** inteiro • **Valor padrão:** 80%
sn_shift_planning.conformation_upper_threshold	Define a porcentagem de limite superior para flexibilidade em conformidade. Os agentes que não se qualificam para os valores de limite de conformidade inferior e superior definidos (80-120) são considerados agentes não conformes. • **Tipo:** inteiro • **Valor padrão:** 120%
sn_shift_planning.auto_clockout_threshold	Limite de tempo para o sistema aguardar e gerar eventos de saída automáticos quando os agentes esquecem de fazer a saída. Por exemplo, se o limite estiver definido como 60 minutos e o turno de trabalho planejado de um agente for das 8 às 5 horas, mas o agente não conseguir registrar a hora de saída às 5 horas, o sistema aguardará 60 minutos e gerará um evento de hora de saída automática. • **Tipo:** inteiro • **Valor padrão:** 60 min
sn_fsm_disp_wrkspc.agent_shift_schdlng_event_color	Habilite as cores padrão configuradas para cada tipo de evento para exibir os mesmos períodos de evento com a mesma cor em Espaço do expedidor. **Nota:** Você deve selecionar um valor dinâmico para exibir a cor selecionada dos eventos de otimização da força de trabalho em Espaço do expedidor. • **Tipo:** Cadeia de caracteres • **Valor padrão:** estático

Tradução automática

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

Inclusões de script

Inclusão de script	Descrição
Hora de entrada do usuário do Notify	Conta os eventos de entrada sempre que há uma mudança no estado de presença do agente.
Hora de saída do usuário do Notify	Conta os eventos de saída de hora sempre que há uma mudança no estado de presença do agente.

Trabalhos agendados

Nome	Descrição
Planejamento de turno - Excluir todo o cache de cronogramas de agente	Exclua o cache da tabela sn_shift_planning_agent_availability. • É executado automaticamente todos os dias às 2:30 A. . m . • Execute este trabalho em quando você importa dados.
Geração de evento de saída de registro (para cenários em que . o evento de saída de hora não é acionado)	Gera eventos de saída a cada 4 horas se os agentes não tiverem registrado horas saída. **Nota:** Por exemplo, digamos que os horários do turno de trabalho de um agente sejam das 8 às 5 e *sn_shift_planning.auto_clockout_threshold* valor da propriedade é definido como 60 minutos. Se o agente registra o relógio em e falha ao registrar a hora de saída, o trabalho agendado aguarda até 6 (5 minutos) e, se não houver hora de saída até 6 horas, o sistema gerará um evento de saída com a hora de término do turno do agente.
Preencher Resumo de tempo trabalhado do agente	É executado diariamente para calcular o tempo trabalhado, a adesão e a conformidade com base nos horários planejados e reais do turno de trabalho de um agente no dia anterior. Os valores são armazenados na tabela [sn_shift_planning_time_worked_summary].
Atualizar hora de término do wrapper para eventos de trabalho reais	É executado diariamente para garantir que a hora de término real do wrapper de trabalho seja igual à hora da última saída.
[Adesão à programação] Coleta diária de dados	Executa o trabalho diariamente e coleta dados para todos os indicadores de equipes.
[Adesão à programação] Coleta de dados históricos	Executa o trabalho e coleta dados históricos para todos os indicadores de equipes.

Tradução automática

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

Trabalhos agendados

Nome	Descrição
[Adesão à programação] Coleta de dados semanal	Executa o trabalho semanalmente e coleta dados de todos os indicadores no Espaço do gerente.

Equipes

Funções

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Usuário do Teams [sn_team_perf.team_performance_user]	Concede acesso para ler tabelas de KPI.	• sn_wfo.user • pa_analyst
Administrador do Teams [sn_team_perf.team_performance_admin]	Concede acesso para criar e configurar KPIs, grupos de KPIs e grupos de atribuição no módulo Teams.	• sn_wfo.admin • sn_team_perf.team_performance_user

Propriedades

Propriedade	Descrição
sn_team_perf.kpi_group.max_parent_kpis	O número máximo de indicadores primários que você pode adicionar a um grupo de KPI. • **Tipo:** Inteiro • **Valor padrão:** 5
sn_team_perf.kpi_group.max_supporting_kpis	O número máximo de KPIs de suporte que você pode definir para um KPI primário. • **Tipo:** Inteiro • **Valor padrão:** 10
sn_team_perf.ws.max_assignment_groups	O número máximo de grupos de atribuição priorizados por número de ordem a serem exibidos no aplicativo Teams no Manager Workspace. • **Tipo:** Inteiro • **Valor padrão:** 15
sn_team_perf.default_date_range	O intervalo de datas padrão definido no selecionador de intervalo de datas. • **Tipo:** Inteiro • **Valor padrão:** 30

Tradução automática

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

Nome do indicador	Descrição
número de tarefas resolvidas no primeiro contato	Número de tarefas resolvidas no primeiro contato.
Número de tarefas P1 resolvidas no primeiro contato	Número de tarefas P1 resolvidas no primeiro contato.
Número de tarefas P2 resolvidas no primeiro contato	Número de tarefas P2 resolvidas no primeiro contato.
Número de tarefas P3 resolvidas no primeiro contato	Número de tarefas P3 resolvidas no primeiro contato.
Número de tarefas P4 resolvidas no primeiro contato	Número de tarefas P4 resolvidas no primeiro contato.
MTTR para tarefas	Tempo médio para resolver as tarefas.
MTTR para tarefas P1	Tempo médio para resolver as tarefas P1.
MTTR para tarefas P2	Tempo médio para resolver tarefas P2.
MTTR para tarefas P3	Tempo médio para resolver as tarefas P3.
MTTR para tarefas P4	Tempo médio para resolver tarefas P4.
CSAT para tarefas	Pontuação de satisfação do cliente para tarefas.
CSAT para tarefas P1	Pontuação de satisfação do cliente para tarefas P1.
CSAT para tarefas P2	Pontuação de satisfação do cliente para tarefas P2.
CSAT para tarefas P3	Pontuação de satisfação do cliente para tarefas P3.
CSAT para tarefas P4	Pontuação de satisfação do cliente para tarefas P4.
Número de tarefas encerradas	Número de tarefas encerradas.
Número de tarefas P1 encerradas	Número de tarefas P1 encerradas.
Número de tarefas P2 encerradas	Número de tarefas P2 encerradas.
Número de tarefas P3 encerradas	Número de tarefas P3 encerradas.
Número de tarefas P4 encerradas	Número de tarefas P4 encerradas;
Tempo médio de espera para bate-papos	Tempo médio de espera para bate-papos.
Número de bate-papos administrados	Número de bate-papos tratados.
Tempo médio de tratamento para bate-papos	Tempo médio de tratamento para bate-papos.
Número de bate-papos abandonados	Número de bate-papos abandonados.
Número de tarefas de entrada	Número de tarefas de entrada.
Cumprimento da programação	Percentual de adesão da programação dos agentes.
Conformidade de programação	Percentual de adesão da programação dos agentes.
Soma da duração do tempo trabalhado	Duração total do tempo trabalhado dos agentes.
Soma da duração do tempo planejado	Duração total do tempo planejado dos agentes.
Soma da duração do tempo não trabalhado	Duração total dos agentes do tempo não trabalhado.

Tradução automática

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

Nome do indicador	Descrição
Soma da duração do tempo não planejado disponível	Duração total dos agentes do tempo não planejado disponível.

Coaching

Funções

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de coaching [sn_coaching.admin]	Concede direitos administrativos para criar, ler, atualizar e excluir (CRUD) oportunidades de coaching, avaliações, treinamento e habilidades.	• sn_coaching.coach • sn_lc.learning_admin
Coach de coaching [sn_coaching.coach]	Concede direitos administrativos para criar, ler ou atualizar oportunidades de coaching, avaliações, treinamento e habilidades.	• sn_coaching.trainee • pa_viewer • sn_lc.catalog_manager
Trainee de coaching [sn_coaching.trainee]	Concede acesso para adicionar registros de treinamento, avaliações e habilidades.	• skill_user • pa_viewer • survey_reader

Importante:
Este recurso está disponível com Otimização da força de trabalho para serviço de campo(com.snc.app_fsm_wfo) do ServiceNow Store. Para habilitar este recurso, consulte Ativar Otimização da força de trabalho para serviço de campo.

Regra de negócio

Regra de negócios	Tabela	Descrição
Calcular a pontuação da pesquisa de coaching	Instância de avaliação [asmt_assess ment_instance]	Define a classificação do feedback com base na pontuação da pesquisa.

Oportunidades de coaching

Nome da oportunidade de coaching	Descrição	Tabela
Oportunidade de coaching para violação de ANS	Oportunidade de coaching para agentes que trabalharam nas tarefas críticas e de alta prioridade que violaram o ANS.	ANS de tarefa [task_sla]
Oportunidade de coaching para baixo CSAT	Coaching o pportunidade para agentes que trabalharam em tarefas com	Relatório de tarefa [sn_customerservice_task_report]

Tradução automática

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

Oportunidades de coaching

Nome da oportunidade de coaching	Descrição	Tabela
	pontuação de satisfação do cliente inferior a 4.	
Oportunidade de coaching para verificação de prêmio de habilidades	Coaching o pportunidade para verificação de habilidades concedidas aos agentes.	Tarefa [sn_customerservice_task]
Processo de Gestão de conhecimento: Coaching sobre qualidade de artigos de conhecimento	Coaching o pportunidade para agentes que precisam melhorar a qualidade de um artigo de conhecimento revisando a avaliação.	Tarefa [sn_customerservice_task]
Oportunidade de coaching para alto TTR	Oportunidade de coaching para agentes que trabalharam em uma tarefa que tinha um tempo de resolução de mais de 3 dias.	Relatório de tarefa [sn_customerservice_task_report]
Oportunidade de coaching para lidar com o tempo	Oportunidade de coaching para agentes que tiveram um tempo de atendimento de mais de 10 minutos em uma interação.	Interação [interação]

Nota:
Você pode personalizar as oportunidades de coaching para baixo CSAT, alto TTR, violação de ANS e tempo de tratamento com base em suas necessidades de negócios.

Importante:
Este recurso está disponível com Otimização da força de trabalho para serviço de campo(com.snc.app_fsm_wfo) do ServiceNow Store. Para habilitar este recurso, consulte Ativar Otimização da força de trabalho para serviço de campo.

Pesquisas de Coaching

Nome	Descrição
Pesquisa de qualidade do bate-papo	Pesquisa associada à oportunidade de coaching de Interação por bate-papo. O coach avalia es o agente que usa esta pesquisa depois que conclui uma interação de bate-papo.
Pesquisa de qualidade da tarefa	Pesquisa associada à oportunidade de coaching de interação de tarefa. O coach avalia o agente usando esta pesquisa depois que o agente conclui uma interação de tarefa.

Propriedades

Propriedade	Descrição
sn_coaching.learning_default_duration	Número de dias para ler um artigo de conhecimento ou concluir o treinamento. O administrador (sn_wfo.admin) define o número de dias para o estagiário concluir a leitura de um artigo ou concluir o treinamento. O número de dias é convertido no prazo para que o estagiário conclua o treinamento. É calculado a partir da data atual , levando o fuso horário do estagiário em consideração.

Tradução automática

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

Propriedade	Descrição
	• **Tipo:** inteiro • **Valor padrão:** 5
sn_coaching.exclude_weekends_on_training_due_date	Exclui fins de semana em que o prazo é definido para os estagiários concluírem o treinamento. • **Tipo:** verdadeiro | falso • **Valor padrão:** verdadeiro

Coaching com aprendizado

Importante:
Este recurso está disponível com Otimização da força de trabalho para serviço de campo(com.snc.app_fsm_wfo) do ServiceNow Store. Para habilitar este recurso, consulte Ativar Otimização da força de trabalho para serviço de campo.

Funções

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de aprendizado [sn_lc.learning_admin]	Concede direitos administrativos para criar, ler, atualizar e excluir (CRUD) catálogos, conteúdos de aprendizado, funções e configurar a origem do aprendizado.	• sn_lc.catalog_manager • sn_hr.integr_fw.admin
Gerente do catálogo de aprendizado [sn_lc.catalog_manager]	Concede direitos administrativos para criar, ler ou atualizar catálogos de aprendizado.	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer
Gerenciador de grupo do catálogo de aprendizagem [sn_lc.catalog_group_manager]	Concede direitos administrativos para criar, ler ou atualizar catálogos de aprendizagem com base em grupos.	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer
Criador de conteúdo de aprendizado [sn_lc.content_creator]	Concede direitos administrativos para criar, ler ou atualizar cursos internos.	sn_lc.content_reader
Escritor de conteúdo de aprendizado [sn_lc.content_writer]	Concede acesso de leitura ou gravação para cursos de aprendizado.	sn_lc.content_creator
Leitor de conteúdo de aprendizado [sn_lc.content_reader]	Concede acesso de leitura para cursos de aprendizado.	nenhum
Consultor de conteúdo de aprendizado [sn_lc.learning_advisor]	Pode atribuir tarefas de aprendizado.	nenhum

Tradução automática

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

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Criador de tarefas de aprendizado [sn_lc.task_creator]	Concede acesso de leitura ou gravação para tarefas de aprendizado.	nenhum

Tabelas

Tabela	Descrição
Conteúdo externo de aprendizado [sn_lc_external_content]	Armazena detalhes de itens de curso externos extraídos de sistemas de terceiros.
Atividade do curso do usuário do Aprendizado [sn_lc_user_course_activity]	Armazena detalhes das atividades do curso de aprendizado, como o usuário a quem o curso está atribuído, status, data de vencimento e nome do curso de aprendizado.
Conteúdo de aprendizado [sn_lc_content]	Armazena detalhes do conteúdo de aprendizado interno, como artigos de conhecimento ou vídeos criados em ServiceNow.
Item do curso de aprendizado [sn_lc_course_item]	Armazena detalhes de itens do curso de aprendizado como a origem à qual o curso de aprendizado pertence.
Catálogo de aprendizado [sn_lc_catalog]	Armazena detalhes dos itens do catálogo de aprendizado com os itens do curso.
Tarefa de aprendizado [sn_lc_learning_task]	Armazena detalhes de tarefas de aprendizado, como o usuário a quem a tarefa de aprendizado está atribuída e a data em que a tarefa de aprendizado deve ser concluída.
Configuração do sistema de aprendizado [sn_lc_learning_system_configuration]	Armazena parâmetros de configuração de origens do sistema de gestão de aprendizado de terceiros.

Propriedades

Propriedade	Descrição
glide.ui.sn_coaching_assessment_activity_fields	Editar atividade de avaliação de coaching. • **Tipo:** cadeia de caracteres • **Valor padrão:** assigned_to,cmdb_ci,state,impact,priority,opened_by,work_notes,comments,*Attac
sn_coaching.recommended_learning_deprecated	Os treinamentos recomendados de coaching estão sendo descontinuados e substituídos por tarefas de aprendizado e itens de curso do Coaching com aprendizado.

Tradução automática

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

Propriedade	Descrição
	• **Tipo:** cadeia de caracteres • **Valor padrão:** verdadeiro
sn_coach.lrn.exclude_weekends	Habilite a propriedade para excluir fins de semana enquanto define o prazo de tarefas de aprendizado. • **Tipo:** verdadeiro|falso • **Valor padrão:** verdadeiro
sn_coach_lrn.learning_list_properties	Propriedades de matriz de dados para o componente do menu de lista agora na guia Tarefas de aprendizado, módulo de coaching. • **Tipo:** cadeia de caracteres • **Valor padrão:** script para matriz de dados
com.glide.transform.json.max-partial-length	Transforma objetos JSON em objetos internos e define o limite de palavras para registros buscados por meio de uma chamada de API. • **Tipo:** inteiro • **Valor padrão:** 16384 **Nota:** Você deve adicionar esta propriedade do sistema para definir o valor desejado. Para obter mais informações, consulte Adicione esta propriedade do sistema . Quando você sincroniza o conteúdo de aprendizado de terceiros com seu ServiceNow se a contagem de palavras do conteúdo que está sendo extraído para sua instância exceder o valor definido para esta propriedade, a sincronização falhará. Para obter mais informações, consulte Integrar Coaching com aprendizado com sistemas de gestão de aprendizado de terceiros .
com.snc.process_flow.reporting.variable_size_limit	Especifique o valor de limite permitidos para valores de tempo de execução em cada etapa nos detalhes de execução do fluxo. Para evitar truncamento, defina o valor como um número inteiro igual ou menor que zero. • **Tipo:** inteiro • **Valor padrão:** 16384 **Nota:** Quando você sincroniza o conteúdo de aprendizado de terceiros com seu ServiceNow se a contagem de palavras do conteúdo que está sendo extraído para sua instância exceder o valor definido para esta propriedade, a sincronização falhará. Para obter mais informações, consulte sincronizar .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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:
Este recurso está disponível com Otimização da força de trabalho para serviço de campo(com.snc.app_fsm_wfo) do ServiceNow Store. Para habilitar este recurso, consulte Ativar Otimização da força de trabalho para serviço de campo.

Recomendação de habilidades

Funções

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Usuário de recomendação de habilidade [sn_sre.user]	Concede direitos para exibir tabelas de recomendação de habilidades.	wfo.user
Administrador de recomendação de habilidade [sn_sre.admin]	Concede direitos administrativos para editar as propriedades de recomendação de habilidade.	• wfo.admin • sn_sre.user

Navegar até **Recomendação de habilidades** > **Configuração** para configurar essas propriedades.

Propriedades

Propriedade	Descrição
Habilitar recomendação de habilidade. sn_sre.enable_skill_recommendation	Habilite esta propriedade para começar a recomendar habilidades para os agentes. • **Tipo:** verdadeiro | falso • **Valor padrão:** verdadeiro
Número máximo de habilidades a serem previstas com base no aprendizado supervisionado. sn_sre.max_supervised_skills	Usando o aprendizado supervisionado, o número máximo de habilidades a serem previstas para cada incidente ordenado por confiança de previsão. • **Tipo:** Inteiro • **Valor padrão:** 3
Número máximo de habilidades a serem previstas com base no aprendizado supervisionado. sn_sre.max_unsupervised_skills	Usando o aprendizado não supervisionado, o número máximo de habilidades a serem previstas para cada incidente ordenado por confiança de previsão. • **Tipo:** Inteiro • **Valor padrão:** 3
Número de vezes que a Inteligência preditiva deve prever a mesma habilidade para um agente antes de recomendá-la para esse agente. sn_sre.user_predicted_skill_threshold	O número de vezes Inteligência preditiva deve prever a mesma habilidade para um agente antes de recomendar a habilidade para o agente. • **Tipo:** Inteiro • **Valor padrão:** 20

Tradução automática

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

Propriedade	Descrição
Definição de solução de semelhança para recomendar habilidades de tarefas semelhantes. sn_customerservice.unsupervised_solution_definition_for_tasks	Nome do Inteligência preditiva definição de solução usada para prever habilidades para resolver tarefas usando aprendizado não supervisionado. Se você criou sua própria definição de solução, é possível substituir a definição padrão pela que você criou. • **Tipo:** Cadeia de caracteres • **Valor padrão:** ml_sn_sn_customerservice_global_recommend_similar_skills_
Definição de solução de semelhança para recomendar habilidades para tarefas. sn_customerservice.supervisioned_solution_definition_for_tasks	Nome do Inteligência preditiva definição da solução usada para prever habilidades para resolver tarefas usando aprendizado supervisionado. Se você criou sua própria definição de solução, é possível substituir a definição padrão pela que você criou. • **Tipo:** Cadeia de caracteres • **Valor padrão:** ml_sn_sn_customerservice_global_recommend_skills_from_s

Trabalho programado

Trabalho agendado	Descrição
Iniciar previsão de habilidade	Executa o trabalho todos os dias às 1 em todos os incidentes que foram encerrados no dia anterior. Recomenda as habilidades necessárias para fechar os incidentes para resolver incidentes semelhantes em aberto.

Tabelas

Tabela	Descrição
Habilidade prevista pelo usuário [sn_sre_user_predicted_skill]	• Armazena quantas vezes uma habilidade foi prevista para o usuário. • As habilidades não recomendadas nos últimos 60 dias são excluídas automaticamente desta tabela.
Habilidade prevista pela tarefa [sn_sre_task_predicted_skill]	• Armazena as habilidades previstas para resolver cada tipo de incidente. • Registros criados há mais de 60 dias são excluídos automaticamente desta tabela.

Serviço de campo Componentes de agrupamento de tarefas

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do Serviço de campo Recurso de agrupamento de tarefas, incluindo regras de negócios, filtros de tarefa e regras de agrupamento de 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.

Regras de negócio

Serviço de campo O agrupamento de tarefas adiciona as seguintes regras de negócios.

Regras de negócio para agrupamento de tarefas

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Atualização do campo de tempo real do pacote	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Atualiza o. **Início real da viagem** e. **Chegada real no local** campos do pacote.
Atribuição de pacote	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Atualiza a atribuição de subtarefa agrupada.
Atribuição de pacote anterior	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Impede o agrupamento ao agrupar **Início da janela** está antes da subtarefa **Início da janela** . Impede o agrupamento ao agrupar **Início esperado** antes do pacote **Início da janela** .
Mudança de pacote após	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Valida e atualiza pacotes com base em subtarefas agrupadas ou valida e atualiza subtarefas desagregadas com base no pacote anterior.
Mudança de pacote antes	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Valida e atualiza pacotes quando subtarefas são adicionadas ou removidas do pacote.
Mudança de início programada do pacote	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Inicia a programação de subtarefas agrupadas.
Prevenção de irmãos de pacote	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Impede que pacotes de tarefas duplicados sejam criados para a mesma ordem de serviço.
Mudança de estado do pacote	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Atualiza o estado do pacote.
Agrupar mudanças de atribuição de subtarefa	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Impede a atribuição de subtarefa agrupada com base no estado da subtarefa ou na atribuição de agente atual.
Mensagem de informações de mudanças de subtarefas do pacote	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Informa ao usuário quando nenhuma mudança ocorreu.
Atualização de subestado da tarefa de pacote	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Atualiza o subestado do pacote com base no estado do pacote e na ação realizada pelo agente.
Cancelar pacote de tarefas	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Desagrupa todas as subtarefas em um pacote.
Confirmar atribuição na tarefa do pacote	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Atualiza e sincroniza o estado da subtarefa com o estado do pacote mediante atribuição por um expedidor.

Tradução automática

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

Regras de negócio para agrupamento de tarefas

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Impor campos obrigatórios do pacote	Qualificador de agrupamento de tarefas [sn_task_grouping_qualifier]	Impede o agrupamento dinâmico quando os campos obrigatórios estão vazios.
Mensagem informativa da regra de agrupamento para wm_task	Regra de agrupamento de tarefas [sn_task_grouping_rule]	
Bloquear e desbloquear subtarefas	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Atualiza o estado de bloqueio da programação de subtarefas para corresponder ao pacote quando o bloqueio da programação do pacote é alterado.
No estado do pacote, mude de Rascunho para PD	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Atualiza o estado das subtarefas para corresponder ao estado do pacote quando o pacote está definido como **Expedição pendente** . Valida o estado da subtarefa e fornece uma mensagem de erro quando uma subtarefa falha ao atualizar.
Grupo de atribuição do pacote de mudança	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Atualiza o grupo de atribuição de subtarefas para corresponder ao pacote quando o grupo de atribuição de pacote é alterado.
Impedir mudanças de local do pacote	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Valida se o local do pacote é igual ao local da primeira subtarefa no pacote. Impede que o local do pacote seja diferente do local da primeira subtarefa no pacote.
Evitar qualificadores duplicados/ múltiplos	Qualificador de agrupamento de tarefas [sn_task_grouping_qualifier]	Impede o agrupamento quando ambos ou nenhum deles **Grupo de atribuição** ou **Território** os qualificadores estão ativos. Impede o agrupamento quando existe um qualificador idêntico.
Impedir atualização de bloqueio de programação em subtarefas	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Impede que o bloqueio de programação de subtarefa seja diferente do bloqueio de programação de pacote primário.
Local da subtarefa inicial por push para o pacote	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Atualiza o local do pacote para o local da primeira subtarefa no pacote.
Remova as subtarefas em que elas estão no estado diferente	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Remove subtarefas do pacote quando o estado da subtarefa é diferente do estado do pacote.
Reprograme após a mudança do pedido de subtarefa	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Reprograma o pacote quando a ordem das subtarefas é alterada.

Tradução automática

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

Regras de negócio para agrupamento de tarefas

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Defina o nome do território	Qualificador de agrupamento de tarefas [sn_task_grouping_qualifier]	Define o. **Nome** valor de **Território** qualificador.
Validação de pedido de subtarefa	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Valida que **Pedido** o valor das subtarefas é exclusivo e não está vazio.
Mudança de estado da programação da subtarefa	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Atualiza os estados do pacote e da subtarefa de **Atribuído** . **Programado** quando um expedidor agenda o pacote.
Mudança de campo de subtarefas - Sem suporte	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Impede que a duração estimada do trabalho da subtarefa seja atualizada manualmente com base no estado da subtarefa.
Pacote de sincronização com subtarefas	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Pacote de sincroniza com valores de subtarefa.
Duração do trabalho do pacote de sincronização com subtarefas	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Sincroniza a duração do pacote com a duração total estimada do trabalho de suas subtarefas.
Atualizar método de programação de subtarefas	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Sincroniza o método de programação de subtarefas em um pacote.
Validar tarefas mínimas e máximas	Política de agrupamento de tarefas [sn_task_grouping_policy]	Valida se o número de subtarefas em um pacote criado a partir de uma política está entre o intervalo mínimo e máximo da política.
Mudança da duração do trabalho no pacote	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Valida se a duração estimada do trabalho da subtarefa é menor que a duração da subtarefa do pacote.

Políticas de agrupamento de tarefas

Serviço de campo O agrupamento de tarefas adiciona a seguinte política de agrupamento de tarefas.

Agrupamento de políticas para agrupamento de tarefas

Política de agrupamento de tarefas	Descrição
Política padrão	• Mínimo de registros: 2 • Máximo de registros: 10

Tradução automática

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

Agrupamento de políticas para agrupamento de tarefas

Política de agrupamento de tarefas	Descrição
	• ○ WOT no mesmo local nos próximos 30 dias ○ WOTs no mesmo território com conjunto de habilidades necessárias nos próximos 30 dias ○ WOTs no mesmo território nos próximos 30 dias ○ WOTs que precisam do mesmo ativo nos próximos 30 dias ○ WOTs com peças semelhantes necessárias ○ WOTs com habilidades de tarefa semelhantes

Regras de agrupamento de tarefas

Serviço de campo O agrupamento de tarefas adiciona as seguintes regras de agrupamento de tarefas.

Regras de agrupamento para agrupamento de tarefas

Regra de agrupamento de tarefas	Política	Descrição
WOT no mesmo local nos próximos 30 dias	Política padrão	Agrupa tarefas que estão no mesmo local nos próximos 30 dias.
WOTs no mesmo território com conjunto de habilidades necessárias nos próximos 30 dias	Política padrão	Agrupa tarefas que estão no mesmo território e exigem habilidades específicas nos próximos 30 dias.
WOTs no mesmo território nos próximos 30 dias	Política padrão	Agrupa tarefas que estão no mesmo território nos próximos 30 dias.
WOTs que precisam do mesmo ativo nos próximos 30 dias	Política padrão	Agrupa tarefas que exigem o mesmo ativo nos próximos 30 dias.
WOTs com peças semelhantes necessárias	Política padrão	Agrupa tarefas que exigem peças semelhantes.
WOTs com habilidades de tarefa semelhantes	Política padrão	Agrupa tarefas que exigem habilidades semelhantes.

Filtros de Tarefas

Serviço de campo O agrupamento de tarefas adiciona os seguintes filtros de tarefa, critérios de filtro de tarefa, ao Agendamento dinâmico.

Tradução automática

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

Filtros de tarefa de configuração

Filtro de Tarefa	Condições	Critério	Função
Atribuição: Atribuir pacote de tarefas de expedição pendente	• IsBundle: Verdadeiro • Expedição pendente • O subestado não é atribuído automaticamente ou está vazio.	• Pacote: ignorar técnico rejeitado • Pacote: Habilidades correspondentes para Agendamento dinâmico • Distância atual da tarefa	Atribui pacotes que estão no estado Expedição pendente.
Reatribuição de pacote : reatribua pacotes de tarefas não atribuídas	• IsBundle: Verdadeiro • Bloqueio de programação é falso • O estado é Programado, Atribuído, Aceito	• Pacote: ignorar técnico rejeitado • Pacote: Habilidades correspondentes para Agendamento dinâmico • Distância atual da tarefa	Reatribui pacotes de tarefas não atribuídos.

Critérios de filtro de tarefa

Critério	Função
Pacote: ignorar técnico rejeitado	Ignora os agentes que rejeitaram uma tarefa do pacote anteriormente. Impede que pacotes com tarefas rejeitadas sejam atribuídos ao agente de rejeição.
Pacote: habilidades correspondentes para Agendamento dinâmico	Corresponde pacotes que têm requisitos de habilidade com agentes que têm essas habilidades.
Pacote: peças correspondentes obrigatórias para Agendamento dinâmico	Corresponde pacotes que têm requisitos de peça com agentes que têm essas peças.

Serviço de campo Campos de agrupamento de tarefas

Os campos incluídos na seção de detalhes dos pacotes de tarefas de ordem de serviço.

Formulário Tarefa de ordem de serviço

Campo	Descrição
Número	Número de identificação gerado automaticamente para o pacote.
Primário	Ordem de serviço à qual este pacote está atribuído.
Ativo	Peças necessárias para executar o pacote.

Tradução automática

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

Formulário Tarefa de ordem de serviço

Campo	Descrição
Local	Área geográfica onde o trabalho deve ser feito. O local da subtarefa na posição do pedido nº 1 determina o local do pacote. Se você quiser atualizar o local de um pacote, mude o local da subtarefa na primeira posição em vez de atualizar o local no pacote.
Modelo	Modelo para criar este pacote de tarefas de ordem de serviço.
Habilidades	Habilidades do agente necessárias para executar o pacote.
Sob garantia	Indicador de uma garantia existente para um ou mais itens de configuração relacionados a tarefas no pacote.
Estado	Estado atual do pacote. O campo é definido automaticamente conforme o agente conclui o trabalho para cada estado consecutivo.
Grupo de expedição	Grupo que pode selecionar um agente para concluir o pacote.
Grupo de atribuição	Grupo que contém o agente individual que concluirá o pacote. Por padrão, este campo mostra os grupos de atribuição recomendados com base no local, no ativo e nas habilidades do pacote. Se o campo estiver vazio, o sistema pesquisará o grupo que cobre o território que inclui o local do pacote.
Atribuição a	Agente individual para concluir o pacote.
Tipo de trabalho	Tipo de trabalho a ser realizado para concluir o pacote. As seguintes opções estão disponíveis: • **Correção de falhas** • **Instalar** • **Manutenção planejada**
Permitir substituição de atribuição	Opção para mostrar todos os grupos no **Grupo de atribuição** campo que pertence ao território selecionado e ao grupo de expedição, independentemente do local, ativos e habilidades necessários para as tarefas no pacote.
Bloqueio de agendamento	Impede que o pacote seja programado por qualquer mecanismo de programação. Pacotes bloqueados são excluídos dos mecanismos de programação automatizados, como programação dinâmica ou recomendações de tarefa inteligente. Os expedidores podem atribuir manualmente o pacote a um agente. **Nota:** As subtarefas de um pacote refletirão o mesmo valor de bloqueio que o pacote primário.
Descrição Resumida	Breve descrição do pacote.
Descrição	Descrição técnica do trabalho a ser realizado contendo o máximo de detalhes possível sobre o problema para evitar comunicação adicional com o cliente em fases posteriores do ciclo de vida da ordem de serviço.
Anotações de trabalho	Informações sobre o pacote conforme ele progride em cada estado. As anotações de trabalho não estão visíveis para os clientes.
Comentários	Qualquer informação adicional sobre a tarefa conforme ela progride. Os comentários ficam visíveis para os clientes.
Planejado	

Tradução automática

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

Formulário Tarefa de ordem de serviço

Campo	Descrição
Início da janela	Início da janela de tempo estabelecida para este pacote.
Fim da janela	Fim da janela de tempo estabelecida para este pacote. O tempo decorrido da janela não pode exceder o valor em **Duração estimada do trabalho** campo.
Início de viagem programado	Data e hora em que o agente espera viajar para o local da primeira tarefa no pacote. A hora de início da viagem é definida automaticamente como uma hora a partir da hora atual.
Início programado	Data e hora em que o trabalho no pacote deve começar. Este campo se torna obrigatório depois que o pacote atinge o estado Atribuído.
Término estimado	Data em que o trabalho no pacote termina. A data é calculada automaticamente com base em **Início programado** e. **Duração estimada do trabalho** valores de campo.
É janela fixa	Opção para indicar que a janela de serviço está fixa. Uma janela de serviço fixa não pode ser encurtada, estendida ou reprogramada para acomodar outras tarefas na programação de um agente. Se esta opção não estiver selecionada, a janela de serviço será considerada flexível e poderá ser reprogramada.
Horas de acesso	Opção para programar tarefas de ordem de serviço durante as horas de acesso explicitamente definidas.
Duração da aceitação	Duração da aceitação da tarefa em número de dias e tempo.
Duração estimada da viagem	Tempo estimado de viagem até o local de trabalho. A duração é atualizada quando você atribui o pacote a um agente ou altera a data e a hora de início do pacote.
Duração de trabalho estimada	Quantidade estimada de tempo de trabalho. A duração não pode exceder o tempo total da janela.
Tempo estimado de volta para casa.	Tempo estimado necessário para ir do local da última subtarefa em um pacote para a página inicial do agente.
Real	
Início real da viagem	Data e hora em que o agente viajou para o local.
Início real do trabalho	Hora em que o trabalho começou.
Término real do trabalho	Hora em que o trabalho no pacote foi concluído.
Duração real da viagem	Tempo gasto viajando até o local.
Duração real	Tempo total gasto na conclusão do pacote. Este valor é calculado automaticamente com base em **Início real do trabalho** e. **Fim real do trabalho** valores de campo.

Tradução automática

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

Formulário Tarefa de ordem de serviço

Campo	Descrição
Duração real do trabalho	Quantidade total de tempo gasto no pacote após o agente iniciar o trabalho e antes que o agente encerre o trabalho na última subtarefa. Este valor exclui o tempo pausado no trabalho.

Gestão de qualidade de serviços de campo componentes

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do Gestão de qualidade de serviços de campo recurso que inclui tabelas, subestados e funções.

Tabelas

Gestão de qualidade de serviços de campo adiciona as seguintes tabelas:

Tabelas instaladas com Gestão de qualidade de serviços de campo

Tabela	Descrição
Tarefa de revisão [review_task]	Esta tabela rastreia o processo de revisão.

Subestados

Gestão de qualidade de serviços de campo adiciona os seguintes subestados:

Tabelas instaladas com Gestão de qualidade de serviços de campo

Tabela	Descrição
Revisão pendente	Subestado para tarefas que precisam ser revisadas pelo revisor.
Precisa de informações	Subestado para tarefas que precisam de mais informações do agente.

Funções

Gestão de qualidade de serviços de campo adiciona as seguintes funções:

Funções instaladas com Gestão de qualidade de serviços de campo

Função	Descrição
sn_fsm_quality.wm_quality_agent	Função de revisor que pode revisar tarefas de ordem de serviço.

Componentes do Serviço de campo Eficiência do agente

Vários tipos de componentes são instalados com Serviço de campo Eficiência do agente recurso, incluindo tabelas, funções, inclusões de script e regras 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.

Tabelas

Serviço de campo Eficiência do agente adiciona as tabelas listadas na tabela a seguir.

Tabelas instaladas com Serviço de campo Eficiência do agente

Tabela	Descrição
Regra de determinação da eficiência do agente sn_agent_effcy_det_rule	Armazena informações sobre regras de determinação e condições para definir o. Eficiência do agente critérios para tarefas de ordem de serviço.
Critérios de eficiência do agente sn_agent_effcy_criteria	Armazena informações sobre Eficiência do agente e a tabela à qual eles são aplicáveis.
Valor de eficiência do agente sn_agent_effcy_value	Armazena informações sobre Eficiência do agente para vários critérios.

Funções

Serviço de campo Eficiência do agente adiciona as funções listadas na tabela a seguir.

Funções instaladas com Serviço de campo Eficiência do agente

Função	Descrição
Agent Efficiency Manager sn_agent_efficiency_manager	Definir e atualizar Eficiência do agente valores para agentes.
Leitura de eficiência do agente sn_agent_efficiency_read	Exibir regras de determinação de eficiência, Eficiência do agente critérios, e. Eficiência do agente valores.
Administrador de eficiência do agente sn_agent_efficiency_admin	Criar e atualizar Eficiência do agente regras de determinação de eficiência, e. Eficiência do agente valores.

Inclusões de script

Serviço de campo Eficiência do agente adiciona as inclusões de script listadas na tabela a seguir.

Inclusões de script instaladas com Serviço de campo Eficiência do agente

Inclusão de script	Descrição
`FSMAgentEfficiencyCalculatorImpl`	Serviço de campo Eficiência do agente Implementação da calculadora para FSMAgentEfficiencyCalculatorExtPnt.
`FSMAgentEfficiencyecCalculatorImplSNC`	Verifica se Serviço de campo Eficiência do agente e calcula e atualiza a duração do trabalho com base em Eficiência do agente valor.

Tradução automática

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

Inclusões de script instaladas com Serviço de campo Eficiência do agente

Inclusão de script	Descrição
`FSMAgentEfficiencyConstants`	Contém constantes para Serviço de campo Eficiência do agente.
`FSMAgentEfficiencyUtil`	Contém um script personalizado a ser obtido Serviço de campo Eficiência do agente critérios e valores.
`FSMAgentEfficiencyUtilSNC`	Contém métodos padrão para buscar Serviço de campo Eficiência do agente critérios e valores.
`FSMAgentEfficiencyValidatorImpl`	Valida Serviço de campo Eficiência do agente critérios e valores de determinação.
`MatchingDimensionAgentEfficiency`	Contém um script personalizado para classificar os agentes por sua eficiência e atribuir tarefas de ordem de serviço para Agendamento dinâmico.

Regras de negócio

Serviço de campo Eficiência do agente adiciona as regras de negócio listadas na tabela a seguir.

Regras de negócio instaladas com Serviço de campo Eficiência do agente

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Validar registro de eficiência do agente	Valor de eficiência do agente [sn_agent_effcy_value]	Valida Serviço de campo Eficiência do agente critérios e valores.
Validar mudanças de critérios	Critérios de eficiência do agente [sn_agent_effcy_criteria]	Validações atualizadas Eficiência do agente critério.
Validar mudanças de regra de determinação	Regra de determinação da eficiência do agente [sn_agent_effcy_det_rule]	Valida Eficiência do agente regras de determinação.

Componentes da Avaliação inteligente

Vários tipos de componentes são instalados com o recurso Avaliação inteligente, incluindo tabelas, regras de negócios, inclusões de script e trabalhos agendados.

Tabelas

Avaliação inteligente adiciona a tabela listada na tabela a seguir.

Tabela adicionada com Avaliação inteligente

Tabela	Descrição
Modelo de questionário	Armazena informações sobre modelos de Avaliação inteligente e seu questionário associado.

Tradução automática

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

Tabela adicionada com Avaliação inteligente

Tabela	Descrição
[sn_fsm_smart_asmt_template]	

A Avaliação inteligente atualiza a tabela listada nas tabelas a seguir.

Regras de negócio

A Avaliação inteligente adiciona as regras de negócios listadas na tabela a seguir.

Regras de negócio instaladas com o Smart Assessment

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Acionar avaliação inteligente	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]	Gera instâncias de avaliação inteligente para tarefas de ordem de serviço.
Acionar avaliação inteligente	Ordem de serviço [wm_order]	Gera instâncias de avaliação inteligente para ordens de serviço.
Acionar avaliação inteligente	Produto afetado [wm_m2m_product_to_work_order]	Gera instâncias de avaliação inteligente para os produtos afetados.
Verificar associação duplicada do modelo	Modelo de questionário [sn_fsm_smart_asmt_template]	Garante que cada modelo de avaliação inteligente esteja associado a apenas um registro de questionário. Um modelo de avaliação inteligente não pode ser vinculado a vários registros de questionário.

Inclusões de script

A Avaliação inteligente adiciona as inclusões de script listadas na tabela a seguir.

Inclusões de script instaladas com o Smart Assessment

Inclusão de script	Descrição
FSMSmartAsmtUIControlSNC	Tem métodos para controlar componentes e ações de IU com base na configuração da Avaliação inteligente.
FSMSmartAsmtUIControl	Contém um wrapper personalizável para o script *FSMSmartAsmtUIControlSNC* .
FSMSmartAssessmentUtilSNC	Contém métodos para todos os qualificadores de referência e gera avaliações a partir do modelo Avaliação inteligente se as condições forem atendidas.

Tradução automática

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

Inclusões de script instaladas com o Smart Assessment

Inclusão de script	Descrição
`FSMSmartAssessmentUtil`	Contém um wrapper personalizável para o script `FSMSmartAssessmentUtilSNC` .
`FSMSmartAssessmentDaoSNC`	Contém todas as consultas de banco de dados relacionadas à Avaliação inteligente.
`FSMSmartAssessmentDao`	Contém um wrapper personalizável para o script `FSMSmartAssessmentDaoSNC` .
`FSMSmartAssessmentMigrationHelperSNC`	Contém métodos relacionados ao questionário de tipo de pesquisa e suas instâncias de migração para a Avaliação inteligente.
`FSMSmartAssessmentMigrationHelper`	Wrapper
`FSMSmartAssessmentsConstantes`	Contém as constantes da Avaliação inteligente.
`QuestionnaireUtilSmartAssessmentImpl`	Implementa o ponto de extensão `QuestionnaireUtilExtPoint` e contém métodos utilitários para questionários e avaliações.
`QuestionnaireUtilAjax`	Contém métodos para alterar campos na página de registro com base na configuração.

Trabalho programado

Avaliação inteligente adiciona o trabalho agendado listado na tabela a seguir.

Trabalho agendado instalado com o Smart Assessment

Trabalho programado	Descrição
Migre instâncias de pesquisa para avaliações inteligentes	Migra instâncias de questionário para a Avaliação inteligente e aciona novamente as instâncias migradas.

Serviço de campo Configurações de trabalho componentes

Vários tipos de componentes, como tabelas, regras de negócios e inclusões de script, são instalados para Configurações de trabalho.

Instale o. Serviço de campo Configurações de trabalho (.snc.fsm_work_types) para ativar Serviço de campo Configurações de trabalho . Para obter mais informações, consulte Configurando Serviço de campo Configurações de trabalho.

Tabelas

Serviço de campo Configurações de trabalho adicione a tabela a seguir.

Tabela instalada com Serviço de campo Configurações de trabalho

Tabela	Descrição
Configuração do trabalho	Armazena detalhes sobre configurações 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.

Tabela instalada com Serviço de campo Configurações de trabalho

Tabela	Descrição
[wm_work_configuration]	

Regras de negócio

Serviço de campo Configurações de trabalho adiciona as seguintes regras de negócio.

Regras de negócio adicionadas com Serviço de campo Configurações de trabalho

Regras de negócio	Tabela	Descrição
Bloquear atualização/exclusão da configuração padrão	Configuração do trabalho [wm_work_configuration]	Impede a atualização ou exclusão da configuração de trabalho padrão.
PostProcessWmConfigCreation	Configuração do trabalho [wm_work_configuration]	Processa o pós-processamento da configuração de trabalho.
Atualização do cache SNCSM com a prop do SMConfig	Configuração de SM [sm_config]	Atualiza o cache quando a tabela Configuração do SM (sm_config) é atualizada.
Atualização de cache SNCSM com atualização de SMConfig	Configuração do trabalho [wm_work_configuration]	Atualiza o cache quando a configuração de trabalho SMConfig é atualizada.
Intercetador de sincronização	Configuração do trabalho [wm_work_configuration]	Lida com interceptadores com base na Configuração de trabalho [wm_work_configuration] tabela;
Validação	Categoria de tipo de trabalho [wm_work_type_category]	Valida a tabela de categoria de tipo de trabalho.
Validação	Configuração do trabalho [wm_work_configuration]	Valida a tabela Configuração de trabalho.

Inclusões de script

Serviço de campo Configurações de trabalho adiciona as seguintes inclusões de script.

Inclusões de script adicionadas com Serviço de campo Configurações de trabalho

Inclusões de script	Descrição
WorkConfigurationDao	Arquivo DAO que contém consultas para lidar com operações de banco de dados na tabela Configuração de trabalho (wm_work_configuration).

Tradução automática

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

Inclusões de script adicionadas com Serviço de campo Configurações de trabalho

Inclusões de script	Descrição
WorkConfigurationHelper	Classe auxiliar que busca os detalhes do SMConfiguration.
Impll ConfigurationWorkConfiguration	Implementa o. WorkConfigurationExtensionPoint ponto de extensão.
WorkConfigUtil	Funções do utilitário para Configurações de trabalho.
WorkConfigValidationsOOB	Implementa ponto de extensão sn_fsm_wt.WorkConfigValidationExtPoint . Este ponto de extensão valida inserções ou atualizações feitas nas tabelas Configuração de trabalho (wm_work_configuration) e Categoria de tipo de trabalho (wm_work_type_category).

Serviço de campo Componentes de configuração de trabalho de demonstração

Vários tipos de componentes, como tabelas, inclusões de script e regras de negócios, são instalados para Serviço de campo Configuração de trabalho de demonstração.

Instale o. Serviço de campo Configuração de trabalho de demonstração para o plug-in de correção de interrupção (com.snc.fsm_mri_scanner_breakfix_work_config) para um Serviço de campo Configurações de trabalho fluxo de trabalho de demonstração. Para obter mais informações, consulte Configurando Serviço de campo Configurações de trabalho.

Tabelas

Serviço de campo Configuração de trabalho de demonstração para o fluxo de trabalho de correção de falhas do scanner de RM adiciona a tabela a seguir.

Tabela instalada com Serviço de campo Configuração de trabalho de demonstração

Tabela	Descrição
Ordem de Serviço para Tarefa de Reparo de Scanner de RM [wm_mri_scanner_break_fix_task]	Armazena os detalhes sobre o fluxo de trabalho de exemplo para Configurações de trabalho. Esta tabela é adicionada quando a Configuração de trabalho de demonstração de serviço de campo para correção de interrupção é instalada.

Configuração de SM

Serviço de campo A Configuração de trabalho de demonstração para o fluxo de trabalho de correção de falhas do scanner de RM adiciona a seguinte Configuração do SM.

Tradução automática

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

Configuração do SM adicionada com Serviço de campo Configuração de trabalho de demonstração

Configuração de SM	Descrição
Correção de interrupção do scanner de RM	Serviço de campo Fluxo de trabalho de exemplo de configuração para correção de falhas do scanner de RM.

Inclusões de script

Serviço de campo Configuração de trabalho de demonstração para o fluxo de trabalho de correção de falhas do scanner de RM adiciona as seguintes inclusões de script.

Inclusões de script adicionadas com Serviço de campo Configuração de trabalho de demonstração

Inclusões de script	Descrição
MRIScannerBreakFixUtil	Funções de utilitário para lidar com fluxos de trabalho de correção de falhas do scanner de RM. **Nota:** Esta inclusão de script estará disponível somente se o plug-in Configuração de trabalho de demonstração de serviço de campo para correção de interrupção (com.snc.fsm_mri_scanner_breakfix_work_config) estiver instalado.
MRIScannerDAO	Arquivo DAO que contém consultas para lidar com operações de banco de dados para casos de uso de breakfix do scanner de RM. **Nota:** Esta inclusão de script estará disponível somente se o plug-in Configuração de trabalho de demonstração de serviço de campo para correção de interrupção (com.snc.fsm_mri_scanner_breakfix_work_config) estiver instalado.

Questionário de serviço de campo

Serviço de campo Configuração de trabalho de demonstração para o fluxo de trabalho de correção de falhas do scanner de RM adiciona o questionário a seguir.

Questionário de serviço de campo instalado com Serviço de campo Configuração de trabalho de demonstração

Questionário de serviço de campo	Descrição
Correção de interrupção do scanner de ressonância magnética - Questionário	Questionário de serviço de campo para fluxo de trabalho de demonstração de correção de falhas do scanner de RM para configurações 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.

Questionário de serviço de campo instalado com Serviço de campo Configuração de trabalho de demonstração

Questionário de serviço de campo	Descrição
	Nota: O questionário estará disponível somente se o plug-in Configuração de trabalho de demonstração de serviço de campo para correção de interrupção (com.snc.fsm_mri_scanner_breakfix_work_config) estiver instalado.

Modelo de resumo da ordem de serviço

Serviço de campo A Configuração de trabalho de demonstração para correção de falhas do scanner de RM adiciona o seguinte modelo de resumo de ordem de serviço.

Resumo da ordem de serviço adicionado com Serviço de campo Configuração de trabalho de demonstração

Modelo de resumo da ordem de serviço	Descrição
Correção de interrupção - Resumo da ordem de serviço de campo	Modelo de resumo de ordem de serviço para fluxo de trabalho de exemplo de correção de falhas do scanner de RM para configurações de trabalho. **Nota:** O questionário estará disponível somente se o plug-in Configuração de trabalho de demonstração de serviço de campo para correção de interrupção (com.snc.fsm_mri_scanner_breakfix_work_config) estiver instalado.

Schedule Optimization componentes

Componentes instalados com Schedule Optimization incluir tabelas, funções, restrições, objetivos e propriedades.

Tabelas

Serviço de campo Schedule Optimization adiciona as tabelas listadas na tabela a seguir.

Tabelas instaladas com Otimização de programação

Tabela	Descrição
Escopo de otimização snc_schedule_optim_optimization_scope	Define os qualificadores (grupos ou territórios), tarefas e políticas a serem usados durante a otimização.
Lote de otimização snc_schedule_optim_batch	Define a programação de otimização para um ou mais escopos.

Tradução automática

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

Tabelas instaladas com Otimização de programação

Tabela	Descrição
Recurso de otimização snc_schedule_optim_optimization_constraints	Define os objetivos e as restrições a serem usados nas políticas de otimização. • Destino flexível, o otimizador tenta criar uma programação que respeite esses objetivos • Regra rígida, o otimizador deve criar uma programação que respeite essas restrições **Nota:** Esta tabela é somente leitura
Políticas snc_schedule_optim_policy	Registro de contêiner para objetivos e restrições que são usados para otimização.
Configurações de política snc_schedule_optim_policy_configuration	Tabela de lista relacionada usada para adicionar objetivos e restrições a uma política e para associar pesos a objetivos. • O otimizador prioriza a adesão aos objetivos com o peso mais alto. • Objetivos de peso mais baixo são considerados, mas podem ter menos impacto na programação
Configuração do atributo de programação snc_schedule_optim_sched_attr_config	Define configurações globais e de nível de qualificador para otimização intradiária, incluindo provedores de estimativa de política e viagem. • "Se Global estiver definido como falso, grupos ou territórios poderão ser adicionados a uma configuração para substituir as configurações de otimização de um qualificador específico. • Se Global estiver definido como verdadeiro, as configurações se aplicarão a todos os outros grupos que não tiverem uma substituição. • Um registro Global também inclui configurações adicionais que não podem ser substituídas no nível do qualificador, como a janela e o fluxo de processamento intradiário. • Determina o fornecedor de estimativa de viagem para otimização em lote.
Atributos de Programação de Grupo snc_schedule_optim_group_m2m_sched_attr_config	Vincula um grupo a uma configuração de atributo de programação.

Tradução automática

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

Tabelas instaladas com Otimização de programação

Tabela	Descrição
Atributos de programação de território snc_schedule_optim_territory_m2m_sched_attr_config	Vincula um território a uma configuração de atributo de programação. **Nota:** Esta tabela será instalada somente se o plug-in Território do FSM estiver ativo

Funções

Serviço de campo Schedule Optimization adiciona as seguintes funções.

Funções instaladas com Schedule Optimization

Função	Descrição
schedule_optimization_user	Função de usuário para acessar o. Schedule Optimization aplicação. Esta função permite que os usuários acionem execuções de otimização de programação sob demanda.
schedule_optimization_planner	Função de planejador para Schedule Optimization aplicação. Esta função permite que os administradores executem configurações de administração do Schedule Optimization e executar atividades de planejamento de programação.

Tabelas instaladas com FSM para Schedule Optimization

As tabelas a seguir são instaladas com Gestão de serviços de campo plug-in, mas são usados somente por Schedule Optimization.

FSM Tabelas usadas para Schedule Optimization

[Eventos intradiários] wm_intradiday_events	Captura eventos de agente/tarefa dos seguintes gatilhos predefinidos: • PTO enviado • Agente atrasado • Tarefa cancelada • Nova tarefa de alta prioridade criada
[Trabalhos intradiários] wm_intradiários_jobs	• Agrupa todos os eventos de um qualificador individual e os relaciona a um trabalho de otimização • Mantém o estado do trabalho de otimização e das atualizações 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.

FSM Tabelas usadas para Schedule Optimization

[Qualificador de trabalho intradiário] wm_intradiário_job_m2m_qualifier	Relaciona um grupo ou território a um trabalho intradiário

Objetivos e restrições usados com Schedule Optimization

Objetivos e restrições são recursos de otimização que determinam como as tarefas são atribuídas aos agentes no Schedule Optimization.

Objetivos

Os objetivos priorizam as atribuições de tarefa do agente e cada objetivo é ponderado. A Otimização de programação prioriza pesos de números mais altos. Para configurações padrão, aplique um peso de 1 e, para fatores mais importantes, como maximizar atribuições de tarefa de alta prioridade, aplique um peso de 2.

Objetivos de otimização de programação

Objetivo	Descrição
Maximizar o saldo em número de horas que os agentes trabalham	Recompensa pela distribuição uniforme de horas de trabalho (ou seja, tarefas, viagens) entre agentes.
Maximizar o saldo no número de tarefas que os agentes trabalham	Recompensa pela distribuição uniforme de tarefas entre agentes.
Maximizar atribuições de tarefas consecutivas no mesmo local	Recompensa para cada par de tarefas alocadas atribuídas consecutivamente ao mesmo agente.
Maximizar atribuições de tarefa de prioridade mais alta	Recompensa por cada tarefa de alta prioridade atribuída. A recompensa é maior para tarefas com prioridades mais altas.
Maximizar atribuições de tarefa de valor mais alto	Recompensa pelo valor das tarefas atribuídas.
Maximizar as atribuições de agentes preferenciais	Recompensa por cada tarefa atribuída a um agente preferencial.
Maximizar os buffers de conformidade de ANS	Recompensa por cada hora em que uma tarefa termina antes do término da janela A recompensa é menor para tarefas com janelas de ANS mais longas.
Maximizar atribuições de tarefa	Recompensa por cada tarefa atribuída.
Maximizar tarefas em turnos anteriores	Recompensa por cada tarefa atribuída a um turno anterior. A recompensa é maior para turnos que começam mais cedo no horizonte de otimização.
Maximizar as horas de trabalho	Recompensa por cada hora de trabalho atribuída
Minimize os horários de início da tarefa de prioridade mais alta	Penalidade para cada hora em que uma tarefa começa depois do início da janela mais antiga. A penalidade é maior para tarefas com prioridades mais altas.
Minimize o número de turnos com tarefas	Penalidade para cada turno atribuído a uma ou mais 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.

Objetivos de otimização de programação

Objetivo	Descrição
Minimize atribuições de agentes com excesso de habilidades	Penalidade por desvio de nível de habilidade entre agentes com um nível de habilidade mais alto do que suas tarefas atribuídas.
Minimizar horas extras	Penalidade para cada hora extra.
Minimizar violação de ANS (corrigido)	Penalidade para cada tarefa que termina após a data de vencimento do ANS.
Minimizar violação de ANS (por hora)	Penalidade para cada hora em que uma tarefa termina após a data de vencimento do ANS.
Minimize os horários de início da tarefa	Penalidade para cada hora em que uma tarefa começa depois do início da janela mais antiga.
Minimizar penalidades de tempo de tarefa (fixo)	Penalidade para cada tarefa que termina após o tempo de penalidade.
Minimizar penalidades de tempo de tarefa (por hora)	Penalidade para cada um hora em que uma tarefa termina após o tempo de penalidade.
Minimizar o tempo de viagem	Penalidade para cada hora de viagem.
Minimizar atribuições de agentes com pouca qualificação	Penalidade por desvio de nível de habilidade entre agentes com um nível de habilidade inferior às tarefas atribuídas.
Maximizar atribuições eficientes	Incentivo para atribuir tarefas a agentes com base na eficiência, com recompensas por conclusão mais rápida e penalidades por conclusão mais lenta em comparação com as durações planejadas. **Nota:** . Serviço de campo Eficiência do agente(com.snc.fsm_agent_efficiency) deve ser instalado para usar este recurso.
Minimizar o tempo de viagem (nível de agente)	Penalidade para cada hora de viagem. A penalidade é maior para agentes com valores de penalidade de viagem por hora mais altos.
Minimizar as horas de trabalho (nível de agente)	Penalidade para cada hora de trabalho atribuída. A penalidade é maior para agentes com valores de penalidade de trabalho por hora mais altos.
Minimizar horas extras (nível de agente)	Penalidade para cada hora de trabalho extra. A penalidade é maior para agentes com valores de penalidade de hora extra mais altos por hora.

Tradução automática

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

Objetivos de otimização intradiária

Objetivo	Descrição
Maximizar atribuições existentes	Recompensa por cada atribuição de agente/tarefa que permanece na programação.
Minimizar tarefas atrasadas (fixo)	Penalidade para cada tarefa que começa depois que foi programada originalmente.
Minimizar tarefas atrasadas (por hora)	Penalidade para cada hora em que as tarefas começam depois do programado originalmente.
Minimize tarefas não atribuídas	Penalidade para cada tarefa removida da programação.

Restrições

As restrições são necessárias e as tarefas não serão atribuídas a menos que o grupo de atribuição atenda à restrição. Políticas criadas em Schedule Optimization pode ser atribuído às seguintes restrições.

Schedule Optimization restrições

Restrição	Descrição
Bloquear agentes excluídos da atribuição	Tarefas com agentes excluídos não podem ser atribuídas a esses agentes.
Habilitar horas de acesso	As janelas de tempo da tarefa são restritas com base em suas horas de acesso. **Nota:** . Serviço de campo (com.snc.fsm_access_hours) O plug-in Horas de acesso deve ser instalado para usar este recurso.
Habilitar raio de viagem do agente	Os agentes só podem receber tarefas atribuídas que estejam dentro do raio de viagem de seu local de residência.
Habilite atribuições somente com agentes preferenciais/secundários	Tarefas com agentes preferenciais/secundários só podem ser atribuídas a esses agentes.
Habilitar restrições de agentes excluídos	Tarefas com agentes excluídos não podem ser atribuídas a esses agentes.
Habilitar pausas flexíveis	Os agentes podem receber pausas flexíveis.

Tradução automática

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

Schedule Optimization restrições

Restrição	Descrição
	Nota: Programação de turno para Serviço de campo(com.snc.sn_fsm_shift_schdl) o plug-in deve estar instalado e. Otimização da força de trabalho para serviço de campo deve ser ativado para usar o recurso de pausas flexíveis. Para obter mais informações, consulte Ativar Otimização da força de trabalho para serviço de campo.
Habilitar peças obrigatórias	As tarefas só podem ser atribuídas agentes que tenham um inventário suficiente de peças.
Habilitar habilidades obrigatórias	As tarefas só podem ser atribuídas a agentes com as habilidades necessárias.
Habilitar hora extra	Os agentes podem fazer horas extras.
Habilitar viagens fora do horário de trabalho	Os agentes podem viajar fora do horário de trabalho.
Habilitar dependências de tarefa	As tarefas só podem ser atribuídas quando suas dependências são atendidas.
Habilitar limites de tempo de viagem entre locais	Os agentes devem viajar entre locais dentro do limite de tempo de viagem.
Habilitar durações de tarefas dependentes do agente	A duração estimada para concluir uma tarefa é determinada considerando as habilidades primárias necessárias para a tarefa e a eficiência do agente. **Nota:** . Serviço de campo Eficiência do agente(com.snc.fsm_agent_efficiency) deve ser instalado para usar este recurso.

Propriedades Schedule Optimization

Você pode definir parâmetros que controlam como a otimização é executada.

Serviço de campo Schedule Optimization propriedades

Schedule Optimization propriedades gerais

Geral

Propriedade	Descrição
Hora do buffer de saída	Quantidade de tempo (em minutos) para adicionar entre o final de uma tarefa e o início da próxima viagem. Um exemplo de valor de tempo válido é 10.

Tradução automática

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

Geral

Propriedade	Descrição
	• Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 0 • Local: **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Administração** > **Propriedades**
Tipo de qualificador para otimização de programação	O tipo de qualificador para otimização de programação determina os critérios usados para otimizar cronogramas. Há dois tipos de qualificador disponíveis: "Grupo de atribuição" e "Território". . Serviço de campo O modelo de território está habilitado, o tipo de qualificador muda automaticamente para "Território" e permanece fixo. Quando o modelo de território está ativo, o processo de otimização se concentra em territórios em vez de grupos de atribuição. Para obter mais informações, consulte Habilite o. Serviço de campo modelo de território. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: Grupo de atribuição • Local: **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Otimização da programação** > **Administração** > **Propriedades**
Número de segundos usados para resolução de agendamento de tarefa	Especifica o intervalo aceitável para programar uma tarefa. Por exemplo, se o valor estiver definido como 300 segundos, Otimização de programação programará tarefas e o tempo de viagem associado, como hora de início da tarefa, hora de início da viagem ou término estimado, para a hora de início ou término mais próxima de 5 minutos. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 300 • Local: **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Otimização da programação** > **Administração** > **Propriedades**
Número máximo de qualificadores sobrepostos em um conjunto de qualificadores	Valor numérico definido para determinar o número máximo de qualificadores sobrepostos que podem ser aplicados a um único conjunto de qualificadores.

Tradução automática

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

Geral

Propriedade	Descrição
	• Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 30 • Local: **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Otimização da programação** > **Administração** > **Propriedades**
Nível de registro em log	O nível de registro em log determinará o tipo de informação exibida nos resultados de uma entrada de log de otimização, fornecendo detalhes sobre Otimização de programação executar. Há quatro opções disponíveis: Erro, Aviso, Informações e Depuração. • Tipo: Opção • Valor padrão: Erro • Local: **Tudo** > **Serviços de Campo** > **Otimização da programação** > **Administração** > **Propriedades**

Schedule Optimization propriedades de estimativa de tempo de viagem

Estimativas de tempo de viagem

Propriedade	Descrição
Número máximo de pontos de localização permitidos em uma chamada de fornecedor de mapa	Valor numérico definido para determinar o número máximo de pontos de localização permitidos em uma chamada do provedor de mapa. Beans.AI é o provedor de mapas compatível com a Otimização de programação para estimativas de tempo de viagem. Para obter mais informações, consulte Schedule Optimization provedores de estimativa de viagem. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 300 • Local:**Tudo** > **Serviços de Campo** > **Otimização da programação** > **Administração** > **Propriedades**

Propriedades do sistema Schedule Optimization

As propriedades a seguir são compatíveis com o modo de evento priorizado para otimização intradiária.

Tradução automática

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

Schedule Optimization propriedades do sistema para Gestão de serviços de campo

Propriedade	Descrição
sn_schedule_optim.prioreted_event_assignment_horizon_offset	Número de minutos que serão ajustados para a hora de início da janela de uma tarefa, somente para processamento GraphQL. Isso será usado pela Otimização de programação para impedir que o Início da programação e o Início da programação da viagem sejam programados no passado para eventos priorizados. • Número inteiro diferente de zero (em minutos) • Valor padrão: 1 minuto • Local: Tabela da lista de propriedades do sistema [sys_properties]
sn_schedule_optim.prioreted_event_max_agent_count	Número máximo de técnicos a serem considerados para otimização de eventos priorizados. • Tipo: Número inteiro diferente de zero • Valor padrão: 20 • Local: Tabela da lista de propriedades do sistema [sys_properties] **Nota:** Se os dados de um trabalho intradiário priorizado excederem esses limites, o trabalho não será executado e nenhuma atribuição será recebida. A função "main" é necessária para editar esta propriedade. Esta função é exclusiva para usuários internos. Entre em contato com o suporte para fazer mudanças.
sn_schedule_optim.prioreted_event_max_task_count	Número máximo de tarefas a serem consideradas para a otimização de eventos priorizados. • Tipo: Número inteiro diferente de zero • Valor padrão: 100

Tradução automática

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

Schedule Optimization propriedades do sistema para Gestão de serviços de campo

Propriedade	Descrição
	• Local: Tabela da lista de propriedades do sistema [sys_properties] **Nota:** Se os dados de um trabalho intradiário priorizado excederem esses limites, o trabalho não será executado e nenhuma atribuição será recebida. A função "main" é necessária para editar esta propriedade. Esta função é exclusiva para usuários internos. Entre em contato com o suporte para fazer mudanças.
sn_schedule_optim.max_priority_events	Número máximo de tipos de evento priorizados que podem ser configurados para acionar a otimização. • Tipo: Número inteiro diferente de zero • Valor padrão: 3 • Local: Tabela da lista de propriedades do sistema [sys_properties] **Nota:** A função "main" é necessária para editar esta propriedade. Esta função é exclusiva para usuários internos. Entre em contato com o suporte para fazer mudanças.
sn_schedule_optim.prioreted_optimization_delay_buffer	Tempo (em segundos) para aguardar antes de iniciar o processo de otimização para eventos priorizados. • Número inteiro diferente de zero (em segundos 60-900) • Valor padrão: 180 segundos (3 minutos) • Local: Tabela da lista de propriedades do sistema [sys_properties]

Relacionado ao desempenho Schedule Optimization propriedades

A lista de propriedades de processamento da solução a seguir está disponível com Schedule Optimization plug-in. Para acessar essas propriedades, navegue até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Todas as Propriedades**.

Tradução automática

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

Schedule Optimization propriedades de processamento da solução

Propriedade	Descrição
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.data_queue_1.property	Esta propriedade controla o número de eventos de processamento de dados que são capturados e processados em uma única transação em segundo plano. Se a propriedade estiver definida como 100, o manipulador de eventos coletará e processará os primeiros 100 eventos de processamento de dados da fila em uma transação em segundo plano. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 100
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.data_queue_1.round_robin	Controla a distribuição igual de eventos balanceados para fila personalizada sn_schedule_optim.data_queue_1 • Tipo: Verdadeiro/falso • Valor padrão: falso
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.data_queue_2.property	Esta propriedade controla o número de eventos de processamento de dados que são capturados e processados em uma única transação em segundo plano. Se a propriedade estiver definida como 100, o manipulador de eventos coletará e processará os primeiros 100 eventos de processamento de dados da fila em uma transação em segundo plano. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 100
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.data_queue_2.round_robin	Controla a distribuição igual de eventos balanceados para fila personalizada sn_schedule_optim.data_queue_2 • Tipo: Verdadeiro/falso • Valor padrão: falso
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.data_queue_3.property	Esta propriedade controla o número de eventos de processamento de dados que são capturados e processados em uma única transação em segundo plano. Se a propriedade estiver definida como 100, o manipulador de eventos coletará e processará os primeiros 100 eventos de processamento de dados da fila em uma transação em segundo plano. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 100

Tradução automática

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

Schedule Optimization propriedades de processamento da solução

Propriedade	Descrição
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.data_queue_3	Controla a distribuição de carga de eventos balanceados para fila personalizada sn_schedule_optim.data_queue_3 • Tipo: Verdadeiro/falso • Valor padrão: falso
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.data_queue_4	Esta propriedade controla o número de eventos de processamento de dados que são capturados e processados em uma única transação em segundo plano. Se a propriedade estiver definida como 100, o manipulador de eventos coletará e processará os primeiros 100 eventos de processamento de dados da fila em uma transação em segundo plano. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 100
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.data_queue_4	Controla a distribuição de carga de eventos balanceados para fila personalizada sn_schedule_optim.data_queue_4 • Tipo: Verdadeiro/falso • Valor padrão: falso
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.data_queue_5	Esta propriedade controla o número de eventos de processamento de dados que são capturados e processados em uma única transação em segundo plano. Se a propriedade estiver definida como 100, o manipulador de eventos coletará e processará os primeiros 100 eventos de processamento de dados da fila em uma transação em segundo plano. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 100
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.data_queue_5	Controla a distribuição de carga de eventos balanceados para fila personalizada sn_schedule_optim.data_queue_5 • Tipo: Verdadeiro/falso • Valor padrão: falso
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.data_queue_6	Esta propriedade controla o número de eventos de processamento de dados que são capturados e processados em uma única transação em segundo plano. Se a propriedade estiver definida como 100, o manipulador de eventos coletará e processará os

Tradução automática

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

Schedule Optimization propriedades de processamento da solução

Propriedade	Descrição
	primeiros 100 eventos de processamento de dados da fila em uma transação em segundo plano. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 100
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.data_queue_6	Controla a distribuição de carga de eventos balanceados para fila personalizada sn_schedule_optim.data_queue_6 • Tipo: Verdadeiro/falso • Valor padrão: falso
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.data_queue_7.priority	Esta propriedade controla o número de eventos de processamento de dados que são capturados e processados em uma única transação em segundo plano. Se a propriedade estiver definida como 100, o manipulador de eventos coletará e processará os primeiros 100 eventos de processamento de dados da fila em uma transação em segundo plano. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 100
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.data_queue_7	Controla a distribuição de carga de eventos balanceados para fila personalizada sn_schedule_optim.data_queue_7 • Tipo: Verdadeiro/falso • Valor padrão: falso
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.data_queue_8.priority	Esta propriedade controla o número de eventos de processamento de dados que são capturados e processados em uma única transação em segundo plano. Se a propriedade estiver definida como 100, o manipulador de eventos coletará e processará os primeiros 100 eventos de processamento de dados da fila em uma transação em segundo plano. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 100
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.data_queue_8	Controla a distribuição de carga de eventos balanceados para fila personalizada sn_schedule_optim.data_queue_8 • Tipo: Verdadeiro/falso • Valor padrão: falso

Tradução automática

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

Schedule Optimization propriedades de processamento da solução

Propriedade	Descrição
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_1.claim_limit	Controla o número de eventos de processamento de soluções capturados pelo manipulador de eventos e processados em uma única transação em segundo plano. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 500
event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_1.event_load_balancer	Controla a distribuição de carga de eventos balanceados para fila personalizada sn_schedule_optim.event_queue_1. • Tipo: Verdadeiro/falso • Valor padrão: falso
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_2.claim_limit	Controla o número de eventos de processamento de soluções capturados pelo manipulador de eventos e processados em uma única transação em segundo plano. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 500
event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_2.event_load_balancer	Controla a distribuição de carga de eventos balanceados para fila personalizada sn_schedule_optim.event_queue_2. • Tipo: Verdadeiro/falso • Valor padrão: falso
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_3.claim_limit	Controla o número de eventos de processamento de soluções capturados pelo manipulador de eventos e processados em uma única transação em segundo plano. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 500
event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_3.event_load_balancer	Controla a distribuição de carga de eventos balanceados para fila personalizada sn_schedule_optim.event_queue_3. • Tipo: Verdadeiro/falso • Valor padrão: falso
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_4.claim_limit	Controla o número de eventos de processamento de soluções capturados pelo manipulador de eventos

Tradução automática

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

Schedule Optimization propriedades de processamento da solução

Propriedade	Descrição
	e processados em uma única transação em segundo plano. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 500
event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_4.event_queue_4.enable_load_balancer	Controla a distribuição de carga de eventos balanceados para fila personalizada sn_schedule_optim.event_queue_4. • Tipo: Verdadeiro/falso • Valor padrão: falso
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_5.event_queue_5.max_limit	Controla o número de eventos de processamento de soluções capturados pelo manipulador de eventos e processados em uma única transação em segundo plano. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 500
event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_5.event_queue_5.enable_load_balancer	Controla a distribuição de carga de eventos balanceados para fila personalizada sn_schedule_optim.event_queue_5. • Tipo: Verdadeiro/falso • Valor padrão: falso
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_6.event_queue_6.max_limit	Controla o número de eventos de processamento de soluções capturados pelo manipulador de eventos e processados em uma única transação em segundo plano. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 500
event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_6.event_queue_6.enable_load_balancer	Controla a distribuição de carga de eventos balanceados para fila personalizada sn_schedule_optim.event_queue_6. • Tipo: Verdadeiro/falso • Valor padrão: falso
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_7.event_queue_7.max_limit	Controla quantos eventos de Processamento de soluções são capturados pelo manipulador de eventos e processados em uma única transação em segundo plano.

Tradução automática

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

Schedule Optimization propriedades de processamento da solução

Propriedade	Descrição
	• Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 500
event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_7.event_load_balancer	Controla a distribuição de carga de eventos balanceados para fila personalizada sn_schedule_optim.event_queue_7. • Tipo: Verdadeiro/falso • Valor padrão: falso
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_8.max_limit	Controla o número de eventos de processamento de soluções capturados pelo manipulador de eventos e processados em uma única transação em segundo plano. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 500
event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_8.event_load_balancer	Controla a distribuição de carga de eventos balanceados para fila personalizada sn_schedule_optim.event_queue_8. • Tipo: Verdadeiro/falso • Valor padrão: falso
sn_schedule_optim.data_processor_number_of_queues	Número de filas para processamento de dados Habilita a melhoria de desempenho para otimização de ponta a ponta. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 4
sn_schedule_optim.solution_processor_number_of_queues	Número de filas para processamento de solução (atualizações de tarefa). Aumenta o número de filas personalizadas (até 8) para solução de otimização de processamento e aceleração da otimização, permitindo um processamento mais paralelo durante o fluxo de processamento da solução. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 4
sn_schedule_optim.solution_processor_packet_size	Tamanho do pacote para agrupar eventos para processamento de solução (atualizações de 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.

Schedule Optimization propriedades de processamento da solução

Propriedade	Descrição
	Define o tamanho do pacote para agrupar eventos no processamento da solução, definindo a capacidade de cada fila personalizada. O objetivo é distribuir o processamento da solução o mais amplamente possível nas filas personalizadas disponíveis especificadas em sn_schedule_optim.solution_processor_number_of_queues." • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 10
sn_schedule_optim.map_vendor_call_types	Controla se um tipo de chamada síncrona ou assíncrona é feita para o fornecedor do mapa. Mudar o valor padrão de sincronização para assíncrono pode melhorar o desempenho e resultar em mais solicitações de saída. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: "Beans": "Sync"
sn_fsm_map_integr.logging.detalhamento	Captura logs adicionais para fins de solução de problemas. Ele é usado para chamadas de integração para mapear provedores como Beans.ai ou Google, fornecendo informações detalhadas para ajudar a diagnosticar e resolver problemas. • Tipo: Opção • Valor padrão: Não
sn_schedule_optim.qualifier_data_agent_entity_split	Indica quantos conjuntos de agentes serão processados simultaneamente em uma execução de otimização, melhorando o desempenho. • Tipo: Número inteiro diferente de zero • Valor padrão: 2

Nota:
A função "main" é necessária para editar todas as propriedades relacionadas ao desempenho. Esta função é exclusiva para usuários internos. Entre em contato com o suporte para fazer mudanças.

Schedule Optimization provedores de estimativa de viagem

Provedores de estimativa de viagem usados por Schedule Optimization.

A alocação eficiente de tarefas de ordem de serviço para os agentes depende da estimativa precisa do tempo de viagem, levando em conta a localização do agente e a localização da tarefa. Schedule Optimization Oferece suporte a duas opções para calcular distâncias entre

Tradução automática

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

agentes e tarefa, linha reta e Beans.AI. Um administrador deve selecionar um provedor de estimativa de viagem para todos os grupos de nível de qualificador. Consulte, Crie um atributo de programação para Schedule Optimization para obter mais informações sobre onde as opções estão localizadas.

Em linha reta

Para inserir propriedades de configuração de estimativa de viagem em linha reta, um administrador pode navegar até **Tudo** > **Otimização da programação** > **Configuração** > **Atributos de programação** e abra o registro de configuração de estimativa de viagem.

Em **Geral** , você pode adicionar o limite de velocidade para a região no campo multiplicador de velocidade.

Em **Multiplicadores** , os multiplicadores definidos no cálculo em linha reta são os valores pelos quais o tempo estimado de viagem em linha reta é multiplicado, dependendo da faixa de tempo em que a estimativa se enquadra. Se o tempo de viagem for inferior a 15 minutos, multiplique por um valor maior que 1 para aumentar o tempo de viagem estimado. Se o tempo de viagem for maior que 15 minutos, multiplique por um valor positivo menor que 1 para diminuir o tempo de viagem estimado.

Nota:
O cálculo de distância em linha reta é uma lógica de fallback caso um cliente não queira escolher um provedor de mapa para estimativas de tempo de viagem.

Beans.AI

Beans.AI é o provedor de mapas que Schedule Optimization suporte para estimativas de tempo de viagem.

Para criar um registro de conexão e credencial para Beans.AI, um administrador pode navegar até **Tudo** > **IntegrationHub** > **Conexões e credenciais** > **Aliases de conexão e credenciais**.

As estimativas de viagem são obtidas sempre Schedule Optimization execuções. Um administrador pode limitar o número de locais consultados no Beans.AI. Por exemplo, se a otimização for executada para dois agentes e duas tarefas, uma matriz 4x4 será enviada para Beans.AI para encontrar a menor distância até o novo local. Uma matriz 4x4 envia 16 elementos de localização para Beans.AI. Se o número de locais consultados exceder o valor definido, o padrão da consulta será linear. Para alterar o número máximo de pontos de localização permitidos em uma chamada de provedor, um administrador pode navegar até **Tudo** > **Otimização da programação** > **Configuração** > > **Propriedades** > E mudam o valor no campo Estimativas de tempo de viagem. O valor padrão é definido como 300.

Para mudar as configurações do Beans.AI, um administrador pode navegar até **Tudo** > **Mapear integrações para serviço de campo** > **Configuração do provedor de mapas**.

Por padrão, o **Entradas** O campo está definido como Beans.AI. Por padrão **Tabela de decisão** está configurado conforme indicado na tabela.

Campos na configuração Beans.AI para estimativas de tempo de viagem

Campo	Valor
Limite de solicitação	5000 [considerando 50 execuções por dia com 100 grupos em cada execução]

Tradução automática

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

Campos na configuração Beans.AI para estimativas de tempo de viagem

Campo	Valor
Contagem máxima de elementos do local	250 000 [Considerando suporte de matriz de 500 x500 por chamada do provedor de mapas]

Nota:
O cálculo de distância em linha reta é uma lógica de fallback caso um cliente não queira escolher um provedor de mapa para estimativas de tempo de viagem.

Fluxos e subfluxos de automação de programação intradiária

Os fluxos e subfluxos para configurar a automação de programação intradia.

Fluxos de programação intradia

- Folga do agente criada - um agente cria um evento que bloqueia sua programação.
- Agente do FSM não executa ação - O agente não realizou ação quando deveria. Por exemplo, se os agentes não indicarem que começaram a viajar quando deveriam, uma notificação será enviada para o expedidor.
- Tarefa de ordem de serviço progredida - Foi realizada uma ação na tarefa de ordem de serviço, mas o agente está adiantado ou atrasado, o que afeta a programação da tarefa.

Subfluxos de programação intradia

Subfluxos do Flow Designer de programação da Gestão de serviços de campo

Subfluxo	Descrição
Tarefas do agente deixaram ajuste	O agente estava adiantado para uma tarefa, portanto, as tarefas mudam para a esquerda para acomodar a programação antecipada.
Ajuste correto das tarefas do agente	O agente estava atrasado para uma tarefa, portanto, a tarefa muda para a direita para acomodar a programação posterior.
Atribuir tarefas não atribuídas automaticamente	Tarefas não atribuídas que estão na fila são atribuídas automaticamente aos agentes disponíveis.
Sinalizar tarefas de ordem de serviço	As tarefas de ordem de serviço são sinalizadas para revisão.
FSM envia notificação e sinaliza a tarefa	As tarefas de ordem de serviço são sinalizadas para revisão e o expedidor é notificado.
FSM espera o início da viagem	Verifica se o agente começou a viajar no horário especificado.
FSM espera a conclusão do trabalho	Verifica se o agente concluiu o trabalho no horário especificado.
FSM espera o início do trabalho	Verifica se o agente iniciou o trabalho no horário especificado.
Executar recomendação de tarefa	Recomenda tarefas para um agente com tempo livre. Por exemplo, a recomendação de tarefa será

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

Subfluxos do Flow Designer de programação da Gestão de serviços de campo

Subfluxo	Descrição
	executada se o agente tiver cancelado tarefas ou encerrado uma tarefa mais cedo.

Tabela Atribuídos à tarefa para membros da equipe ou equipamentos

A tabela designados da tarefa mostra todos os membros da equipe ou equipamentos atribuídos a uma determinada tarefa de ordem de serviço.

Valores da tabela Atribuídos à tarefa

Valor	Descrição
Tipo de recurso	Se o recurso descrito for um agente ou um equipamento.
Nome	O nome do agente. Este valor ficará vazio se o recurso estiver definido como Equipamento.
Equipamento	O nome do equipamento. Este valor ficará vazio se o recurso estiver definido como Agente.
Função	A função do agente na equipe. Este valor ficará vazio se o recurso estiver definido como Equipamento.
Requisito	Se o agente precisar ter determinadas habilidades, essas habilidades necessárias serão listadas aqui.
Início real do trabalho	Quando o trabalho na tarefa da equipe realmente começou. Este valor é definido quando o líder da equipe inicia o trabalho.
Término real do trabalho	Quando o trabalho na tarefa da equipe terminou. Este valor é definido quando o líder da equipe termina o trabalho.
Duração do trabalho	O tempo total gasto trabalhando na tarefa, incluindo pausas e pausas.
Duração real do trabalho	O tempo total gasto trabalhando na tarefa, não incluindo pausas e pausas.

Ícones de evento de calendário em Espaço do expedidor

Familiarize-se com os ícones em eventos de calendário para identificar o que eles indicam.

Ícones de evento de calendário

Ícone	Descrição	Nome de arquivo
	O tipo de trabalho da tarefa é definido como nova instalação.	new-installation.png
	O tipo de trabalho da tarefa é definido como manutenção.	maintenance.png

Tradução automática

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

Ícones de evento de calendário

Ícone	Descrição	Nome de arquivo
	O tipo de trabalho da tarefa está definido como quebrar/corrigir.	break-fix.png
	A tarefa está bloqueada por programação.	lock.png
	A tarefa de ordem de serviço requer uma equipe.	crew.png

Mapear iconografia em Espaço do expedidor

Pinos e ícones de mapa exclusivos no mapa de expedição que marcam a localização de tarefas e agentes.

Legenda do mapa de expedição

Ícone	Descrição
	Local de um agente.
	Último local conhecido de um agente quando seu local de atividade não pode ser determinado. Por exemplo, se o agente perdeu a recepção.
	O agente está em seu local de residência.
	Vários agentes estão neste local.
	A tarefa foi aceita, atribuída ou programada.

Tradução automática

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

Legenda do mapa de expedição

Ícone	Descrição
	Várias tarefas foram aceitas, atribuídas ou programadas neste local.
	Uma tarefa de prioridade 1 foi aceita, atribuída ou programada.
	A tarefa de ordem de serviço atribuída exibida durante a exibição da rota do agente. O número indica a ordem na qual a tarefa será concluída.
	A tarefa está no estado de expedição pendente ou rascunho.
	Várias tarefas estão no estado de expedição pendente ou rascunho.
	Uma tarefa de prioridade 1 está no estado de expedição pendente ou rascunho.
	Um agente está a caminho da tarefa, o trabalho na tarefa está pausado ou a tarefa está em 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.

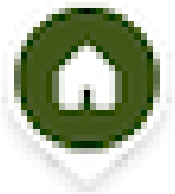
Legenda do mapa de expedição

Ícone	Descrição
	Um agente está a caminho de um local com várias tarefas, o trabalho em uma tarefa está pausado ou a tarefa está em andamento.
	Um agente está a caminho de uma tarefa de prioridade 1, o trabalho na tarefa de prioridade 1 está pausado ou a tarefa de prioridade 1 está em andamento.
	Uma tarefa de ordem de serviço está concluída.
	Várias tarefas são concluídas no mesmo local.
	Uma tarefa de prioridade 1 está concluída.
	Uma tarefa foi encerrada como incompleta ou cancelada.
	Várias tarefas foram encerradas como incompletas ou canceladas.
	Uma tarefa de prioridade 1 foi encerrada como incompleta ou cancelada.

Tradução automática

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

Legenda do mapa de expedição

Ícone	Descrição
	Uma tarefa é atribuída no local inicial do agente.
	Várias tarefas são atribuídas no local inicial do agente.
	Mais de uma tarefa, agente ou equipe está neste local.
	Mais de uma tarefa, agente ou equipe está neste local. Pelo menos uma das tarefas neste local é uma tarefa de prioridade 1.
	A linha de cor mais clara no mapa de expedição mostra a rota que um Serviço de campo o agente foi concluído.
	A linha de cor mais escura no mapa de expedição mostra a rota que é Serviço de campo o agente está planejando concluir.

Propriedades de suporte de ativos lineares

Suporte a ativos lineares para Gestão de serviços de campo Usa as seguintes propriedades do sistema, localizadas na tabela Propriedades do sistema [sys_properties].

Propriedades instaladas com o suporte a ativos lineares

Propriedades	Descrição
sn_fsm.default_location_for_linear_work_order	Local padrão para ordem de serviço de ativo linear. • Tipo: lista de seleção • Valor padrão: Start_location
sn_fsm.linear_assets_map_distance_unit	Unidade de distância usada no cálculo do raio no mapa para ativos lineares.

Tradução automática

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

Propriedades	Descrição
	• Tipo: lista de seleção • Valor padrão: Quilômetros
sn_fsm.linear_assets_map_initial_zoom	hjhjh • Tipo: inteiro • Valor padrão: 3
sn_fsm.linear_assets_map_load_distance	Mapear raio de distância de carga para ativos lineares • Tipo: inteiro • Valor padrão: 10
sn_fsm.linear_assets_map_max_zoom_level	hjhj • Tipo: inteiro • Valor padrão: 12
sn_fsm.linear_assets_map_type	Unidade de distância usada no google Maps do local de serviço • Tipo: lista de seleção • Valor padrão: Roadmap

Tabelas de filtro de recursos avançados

As tabelas que contêm os valores que os administradores devem habilitar para que os expedidores usem para criar filtros de recursos podem ser encontradas listadas abaixo.

As tabelas disponíveis serão diferentes se você tiver grupos de atribuição ou territórios configurados.

Tabelas disponíveis

Nome	Tabelas
Configuração do agente do grupo de atribuição (agent_filter_config_view)	• sys_user_grmember • sys_user • sys_user_has_skill
Configuração da equipe do grupo de atribuição (crew_filter_config_view)	• wm_crew_group • wm_crew • wm_crew_skill

Tradução automática

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

Tabelas disponíveis

Nome	Tabelas
Configuração do agente de território (terr_agent_filter_config_view)	• sys_user • sys_user_grmember • sn_tp_territory_group • sn_tp_territory_membership_override • sys_user_has_skill
Configuração da equipe do território (terr_crew_filter_config_view)	• wm_crew • wm_crew_group • sn_tp_territory_group • sn_tp_territory_membership_override • wm_crew_skill

Modelo de dados para tabelas desnormalizadas em Gestão de serviços de campo

Use a tabela abaixo para fazer referência ao Gestão de serviços de campo tabela desnormalizada do período de recursos semanal.

Tabela de período de recursos semanal

wm_weekly_resource_span		
Tipo de recurso	Escolha	Usuário/Equipe/Equipamento/ Programação
ID do recurso	Cadeia de caracteres (tamanho de 40)	
Início semanal	Data/Hora	A semana começa às 12:00AM UTC
Término semanal	Data/Hora	Sábado 23:59:59PM UTC
Fuso horário do período	Cadeia de caracteres (tamanho de 40)	
Períodos	JSON	Lista de cronogramas semanais e períodos de eventos
Domínio	ID do domínio	

Saiba mais sobre as configurações de disponibilidade de compromisso

As configurações na configuração da aplicação determinam como o recurso de reserva de compromisso determina a disponibilidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 métodos são fornecidos para determinar a disponibilidade:

Número de agendamentos por período

Este método usa um número especificado de compromissos disponíveis por janela de tempo. O número real de compromissos é especificado na configuração do serviço. Por exemplo, se o administrador especificar 10 compromissos por janela, cada janela de compromisso terá 10 compromissos disponíveis. O número de compromissos disponíveis para uma janela de compromisso diminui em um cada vez que um compromisso dentro dessa janela é reservado.

Nota:

Os compromissos por janela são compartilhados entre diferentes locais no mesmo fuso horário.

Você pode configurar o número de compromissos disponíveis por janela para diferentes locais criando uma regra de Configuração de serviço e sua Configuração avançada para cada local. Aplique condições selecionando **Local** . **Condição da tarefa** Ao criar a regra de Configuração de serviço.

Com script

Este método usa um script para determinar o número de compromissos disponíveis por janela de tempo. O script padrão incluído com a configuração da aplicação Gestão de serviços de campo usa o método de atribuição de tarefa definido na configuração de Ordem de serviço de campo ou na configuração de Tarefa de serviço de campo para determinar a disponibilidade. Se o método de atribuição de tarefa estiver definido como manual, o padrão de disponibilidade será **Número de compromissos por slot** método de disponibilidade. Se a atribuição de tarefa estiver definida como atribuição automática ou programação dinâmica, as configurações associadas a esses métodos de atribuição de tarefa serão consideradas ao calcular a disponibilidade.

Com base na capacidade

Esta opção está disponível quando#o plug-in Gestão de reservas e capacidade de serviço de campo está instalado e a Tabela de tarefas é Ordem de serviço ou Tarefa de ordem de serviço. Este método determina compromissos com base na capacidade e nas reservas definidas nas configurações de gestão de capacidade.

Observação: A capacidade é compartilhada entre diferentes cidades no mesmo fuso horário.

Excluindo dias da disponibilidade de compromisso

Na configuração do serviço, o administrador de reserva de compromisso pode selecionar uma programação de dias que são excluídos da disponibilidade de compromisso. . **Programação de feriados** Um campo de referência que aponta para a tabela Cronogramas [cmn_schedule]. Selecionar uma programação na lista Cronogramas define os dias e horas a serem excluídos da disponibilidade de compromisso. Na programação selecionada, esses dias devem ser definidos como **Excluído** .

Tópicos relacionados

Configurações de domínio global

Agendamentos

Saiba mais sobre atribuição de tarefa

A configuração da aplicação funciona com a configuração da Gestão de serviços de campo para atribuição de 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.

A reserva de compromisso funciona com o ciclo de vida do processo orientado por tarefas e os seguintes métodos de atribuição de tarefa:

- Atribuição automática
- Agendamento dinâmico
- Manual

A atribuição automática e a programação dinâmica incluem melhorias que oferecem suporte à reserva de compromissos:

- Identificar o melhor grupo de expedição para atribuição de tarefa.
- Evitando que tarefas com janelas de compromisso não tenham atribuição cancelada.
- Calculando disponibilidade para agentes e grupos.

Agendamento dinâmico

A reserva de compromisso adiciona critérios de não atribuição à configuração de programação dinâmica que impede que as ordens de serviço e as tarefas de ordem de serviço com janelas de compromisso sejam desatribuídas. Também adiciona critérios que priorizam ordens de serviço e tarefas com janelas de compromisso.

Navegar até **Serviços de Campo** > **Administração** > **Configuração de agendamento dinâmico**.

- . **Filtros de tarefa** A lista relacionada inclui um filtro de tarefas de compromisso para tarefas que têm uma janela de compromisso e estão em **Expedição pendente** estado.
- . **Restrições de não atribuição** a lista relacionada inclui **Tem compromisso** restrição que impede a atribuição de tarefas com janelas de compromisso.

Reprogramar os horários de início e término do trabalho

Quando uma ordem de serviço é criada para um compromisso agendado ou quando um compromisso é reservado para uma ordem de serviço existente, as horas de início e término da janela de compromisso são usadas para a tarefa de ordem de serviço **Início da janela** e. **Término da janela** horas.

Para tarefas de ordem de serviço que têm compromissos agendados, os expedidores receberão mensagens de aviso se mudarem qualquer um dos seguintes campos:

- Início da janela
- Fim da janela
- Início programado
- Início de viagem programado

Tópicos relacionados

Configurações de domínio global

Agendamentos

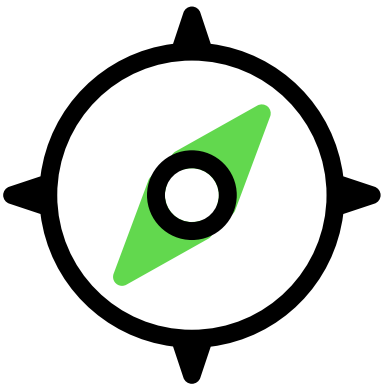
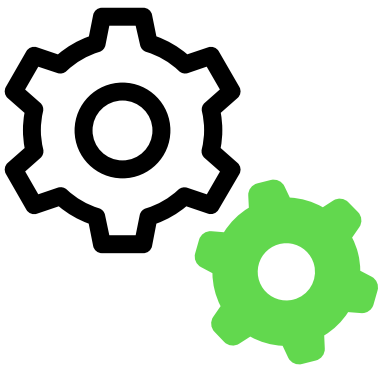
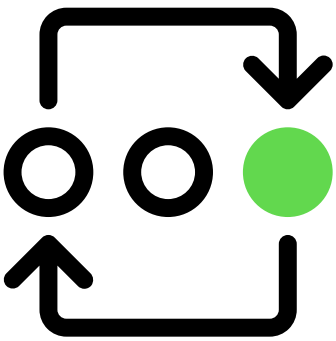
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Gestão de serviços de campo (FSM)

Use ServiceNow® Now Assist para Gestão de serviços de campo (FSM) aplicação para resumir tarefas de ordem de serviço. Você pode permitir que os usuários gerem resumos de tarefas de ordem de serviço para que possam criar anotações com mais rapidez e detalhes.

Iniciar

Explorar	Configurar	Uso
		
Saiba mais sobre Now Assist para FSM	Configure o. Now Assist para FSM aplicação para começar	Use recursos de IA generativa oferecidos por Now Assist para FSM

Importante:
Alguns produtos/recursos do Now Assist não estão disponíveis atualmente para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, pela IL5 do DOD do NSC ou pelo IRAP da Austrália, clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos. Para obter mais informações, consulte o artigo KB0743854 na Now Support Base de conhecimento. Verifique a existência de atualizações de disponibilidade em versões futuras.

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.

Solucionar problemas e obter ajuda

- IA e Inteligência da Comunidade da ServiceNow
- Pesquisar 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

Tradução automática

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

apropriadas. Além disso, não há garantia de que esta aplicação tenha sido totalmente treinada ou testada para o seu caso de uso. Para mitigar esses problemas, é sua responsabilidade testar e avaliar o uso desta aplicação quanto à precisão, dano e adequação para seu caso de uso, empregar supervisão humana da saída e evitar depender exclusivamente de saídas geradas por IA para fins de tomada de decisão. Isso é especialmente importante se você optar por implantar esta aplicação em áreas com impactos importantes, como saúde, finanças, jurídico, emprego, segurança ou infraestrutura. Você concorda em cumprir Política de uso aceitável de IA da ServiceNow , Que pode ser atualizado pela ServiceNow.

Processamento de dados

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

Coleta de dados

ServiceNow coleta e usa as entradas, saídas e edições nas saídas desta aplicação para desenvolver e melhorar tecnologias ServiceNow, incluindo modelos e produtos de IA ServiceNow. Além disso, esta aplicação coletará Dados da tarefa (para Assistência de caso) e transcrições de bate-papo (para Assistência de bate-papo). 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 .

Explorando Now Assist para Gestão de serviços de campo (FSM)

Com Now Assist para Gestão de serviços de campo (FSM) aplicação, os usuários podem gerar resumos de tarefas de ordem de serviço e artigos de conhecimento a partir de informações de tarefa de ordem de serviço.

Now Assist para Gestão de serviços de campo (FSM) Visão geral

Os seguintes recursos de IA generativa estão disponíveis:

- O resumo da tarefa de ordem de serviço pode ajudar os agentes a encerrar tarefas mais rapidamente, gerando resumos das informações da tarefa de ordem de serviço. Entrada de conteúdo automatizada com Now Assist para Gestão de serviços de campo (FSM) otimiza a criação de resumo, reduzindo o tempo do agente na aplicação e fornecendo detalhes de maior qualidade nas anotações de trabalho.
- A geração de conhecimento pode ajudar um agente a simplificar a criação de conteúdo. Um agente pode gerar artigos de conhecimento automaticamente usando os dados relevantes do registro da tarefa de ordem de serviço. Ao não precisar gerar artigos de conhecimento manualmente, esse recurso economiza tempo e esforço valiosos 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.

Habilidades

. Now Assist para FSM A aplicação inclui habilidades de IA generativa que permitem aos usuários gerar anotações resumidas sobre tarefas de ordem de serviço em qualquer estado ou gerar artigos de conhecimento a partir de tarefas de ordem de serviço encerradas.

Resumo da tarefa de ordem de serviço

Permite que os usuários gerem um resumo de fechamento de tarefa usando entradas pré-configuradas da tarefa de ordem de serviço.

A habilidade de resumo da tarefa de ordem de serviço gera um resumo dos seguintes campos de tarefa de ordem de serviço:

- Descrição
- Descrição resumida
- Anotações de trabalho
- Comentários adicionais

Geração de conhecimento

Permite que um agente gere um artigo de conhecimento a partir de um caso depois de fechar a tarefa de ordem de serviço.

A habilidade de geração de conhecimento exibe uma janela pop-up que um agente pode usar para gerar um artigo de conhecimento com base em tarefas de ordem de serviço semelhantes e revisá-lo antes de publicar o rascunho do artigo de conhecimento.

Como configurar o Now Assist para Gestão de serviços de campo (FSM)

Se você tiver a função de administrador, poderá configurar Now Assist para Gestão de serviços de campo (FSM) aplicação para que os usuários possam gerar resumos de ordem de serviço e artigos de conhecimento ou resumir Barra lateral discussões.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use o console do Administração do Now Assist para configurar Now Assist para FSM. Este console contém tudo o que você precisa para instalar os plug-ins e configurar as habilidades de IA generativa. Para obter mais informações, consulte 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.

Recurso FSM no Administração do Now Assist console

Recurso FSM	Habilidades
Tarefa de ordem de serviço	Resumo da tarefa de ordem de serviço
Conhecimento	Geração da base de conhecimento
Bate-papo	Barra lateral resumo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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® modelo de idioma grande (Serviço Now LLM atualmente,) é o único provedor para isso Now Assist habilidades da aplicação.

Procedimento

1. Se necessário, instale Now Assist para FSM plug-in (sn_fsm_gen_ai).

   Para obter informações sobre o processo de instalação, consulte Install Now Assist plugins .

2. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Recursos** para acessar **Recursos** . Administração do Now Assist console.
3. No campo Selecionar produto, selecione **FSM** .
4. Ative e configure as habilidades para os recursos do Now Assist para FSM.
   Esses recursos são agrupados em **Cliente** grupo de fluxo de trabalho. Cada recurso tem habilidades associadas.
5. No cartão de recurso associado à habilidade que você gostaria de ativar, selecione **Exibir detalhes**.
6. Na seção Todas as habilidades disponíveis, selecione **Ativar habilidade**.
7. Selecione as entradas ou os gatilhos para a habilidade selecionada.

   Para obter informações sobre as entradas e os gatilhos de cada habilidade, confira Entradas de habilidade para Now Assist para Gestão de serviços de campo (FSM).

8. Depois de configurar as entradas ou os gatilhos da habilidade selecionada, escolha **"Salvar e continuar"** para avançar à próxima etapa.
   Você pode retornar à etapa anterior usando o botão **Voltar**.
9. Defina a disponibilidade da habilidade.
   - Selecione **A habilidade está sempre disponível** habilitar a habilidade em todos os lugares em que ela estiver disponível.
   - Selecione **Personalize a disponibilidade de habilidades** para definir manualmente as condições para quando a habilidade estiver disponível.
10. Depois de configurar a disponibilidade de habilidades, selecione **Salve e continue** para ir para a próxima etapa.
11. Selecione onde você deseja exibir a habilidade.
    - Selecione **No produto** para exibir a habilidade no Mobile Agent aplicação.
    - Selecione **Painel do Now Assist** Para exibir a habilidade no painel do Now Assist.
12. Depois de configurar a exibição da habilidade selecionada, selecione **Salve e continue** para ir para a próxima etapa.
13. Revise suas escolhas e selecione **Ativar** para concluir a configuração.
    Sua habilidade está configurada.
14. Configure as ações de IU Gerar anotações de fechamento.

    Para concluir a ativação da habilidade de resumo da tarefa de ordem de serviço, você deve habilitar as ações de IU Gerar anotações de fechamento para os estados Encerrar concluído e Encerrar incompleto. Para obter mais informações, consulte Configure a ação de IU Gerar anotações de fechamento.

Tradução automática

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

- Overview tab in Now Assist Admin
- Configuring Now Assist Admin features

Entradas de habilidade para Now Assist para Gestão de serviços de campo (FSM)

Use as entradas de cada habilidade para configurar como uma habilidade é usada.

Visão geral de habilidades

Dependendo da habilidade selecionada, você pode configurar entradas. Essas configurações determinam como 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 tarefa de ordem de serviço.

Você pode usar Serviço Now LLM, Azure OpenAI, Google Gemini ou Anthropic Claude na AWS Como o provedor de modelo de IA para todos Now Assist Agentes de IA e habilidades. Use os Controles de configuração em Torre de controle de IA para definir quais opções estão disponíveis, defina as preferências de nível de habilidade no Administração do Now Assist console. Para obter mais informações, consulte Large language models on the ServiceNow AI Platform®.

Habilidade de resumo da tarefa de ordem de serviço

A habilidade de resumo da tarefa de ordem de serviço inclui as entradas que identificam a tabela e os campos que são usados quando um resumo de anotação de fechamento é gerado.

A tabela a seguir lista as entradas para a habilidade de resumo da tarefa de ordem de serviço.

Entradas para a habilidade de resumo da tarefa de ordem de serviço

Entrada	Descrição
Tabela de entrada	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]
Campos de entrada	• Descrição • Descrição resumida • Anotações de trabalho • Comentários adicionais • Nome do produto afetado • Modelo de requisito de peça • Requisito de peça necessária • Quantidade reservada do requisito de peça

Tradução automática

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

Habilidade de geração da base de conhecimento

A habilidade de geração da base de conhecimento inclui as entradas que identificam a tabela e os campos que são usados quando o rascunho do artigo de conhecimento é gerado para um caso.

A tabela a seguir lista as entradas para a habilidade de geração de artigos de conhecimento.

Entradas para a habilidade de geração de artigos de conhecimento

Entrada	Descrição
Tabela de entrada	Tarefa de ordem de serviço [wm_task]
Campos de entrada	• Descrição resumida • Descrição • Anotações de trabalho • Comentários

Configure a ação de IU Gerar anotações de fechamento

Adicione a funcionalidade específica da IA generativa às telas de fechamento de tarefa configurando a ação de IU Gerar anotações de fechamento incluída com o. Now Assist para Gestão de serviços de campo (FSM) aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

. Gestão de serviços de campo A aplicação inclui as telas de parâmetro Encerrar concluído e Encerrar incompleto que os agentes podem usar para fechar tarefas de ordem de serviço.

. Now Assist para FSM A aplicação inclui funcionalidade específica da IA generativa que os agentes podem usar para gerar resumos de fechamento de tarefa de ordem de serviço.

Procedimento

1. Ative a ação de IU Gerar anotações de fechamento para a tela Encerrar concluído.
   a. Navegar até **Tudo** > **Sistema Móvel** > **Telas**.
   b. Filtre a lista a ser exibida **Fechar** em **Nome** campo.
   c. Selecione a tela Fechar conclusão.
   d. Selecione **Ações** guia.
   e. Selecione **gen_ai_user_action_close_complete** ação.
   f. Marque a caixa de seleção **Ativo**.
   g. Selecione **Atualizar**.
2. Ative a ação de IU Gerar anotações de fechamento para a tela Fechar incompleto.
   a. Navegar até **Tudo** > **Sistema Móvel** > **Telas**.
   b. Filtre a lista a ser exibida **Fechar** em **Nome** 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.

c. Selecione a tela Fechar incompleto.

d. Selecione **Ações** guia.

e. Selecione **gen_ai_user_action_close_incomplete** ação.

f. Marque a caixa de seleção **Ativo**.

g. Selecione **Atualizar**.

Resultado

A ação de IU Gerar anotações de fechamento está habilitada. Os agentes podem gerar anotações de fechamento ao fechar tarefas de ordem de serviço no Mobile Agent® aplicação. Para obter mais informações, consulte Gerar resumos de fechamento da tarefa de ordem de serviço em Agente da ServiceNow.

Configure a habilidade de geração da base de conhecimento

Configure a habilidade de geração da base de conhecimento que os agentes podem usar para elaborar um artigo de conhecimento com Now Assist.

Antes de Iniciar

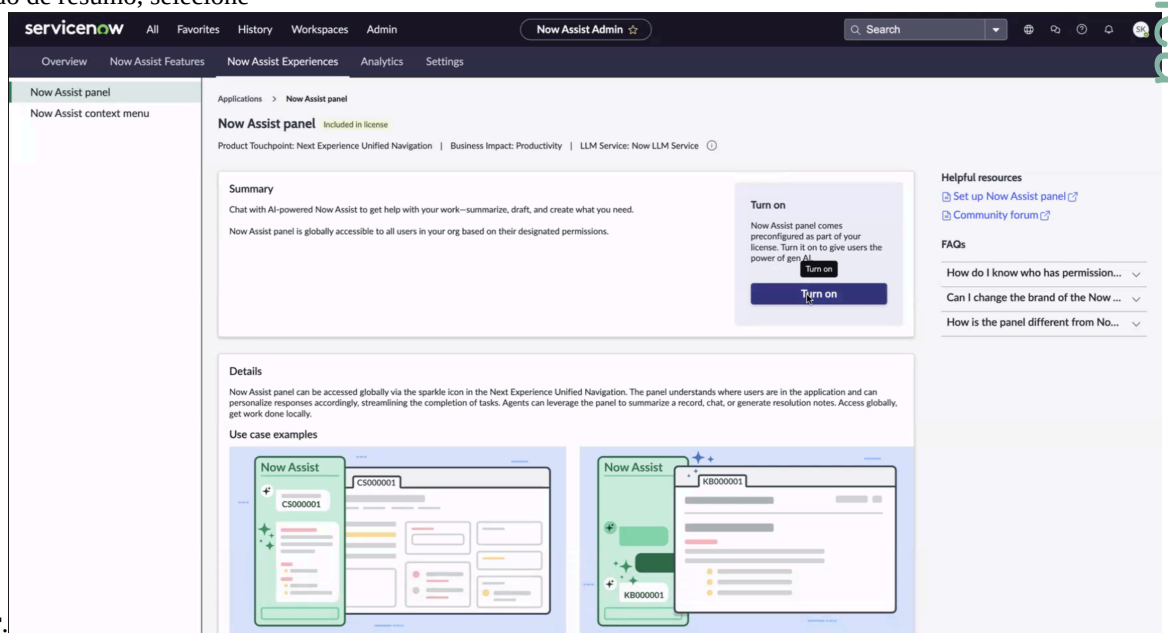
Função necessária: wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para permitir que os agentes gerem artigos de conhecimento para ordens de serviço em um estado Encerrado concluído ou Encerrado incompleto, configure a habilidade de geração da base de conhecimento. Esta configuração envolve três etapas principais: Habilitar o painel do Now Assist, ativar o. FSM Habilidade de conhecimento e ative a habilidade de conhecimento do Now Assist para plataforma. Siga estas etapas para garantir que sua habilidade de geração de conhecimento esteja configurada corretamente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Experiências** para acessar *Now Assist* **painel** . Administração do Now Assist console.
2. Na seção de resumo, selecione **Ativar**.

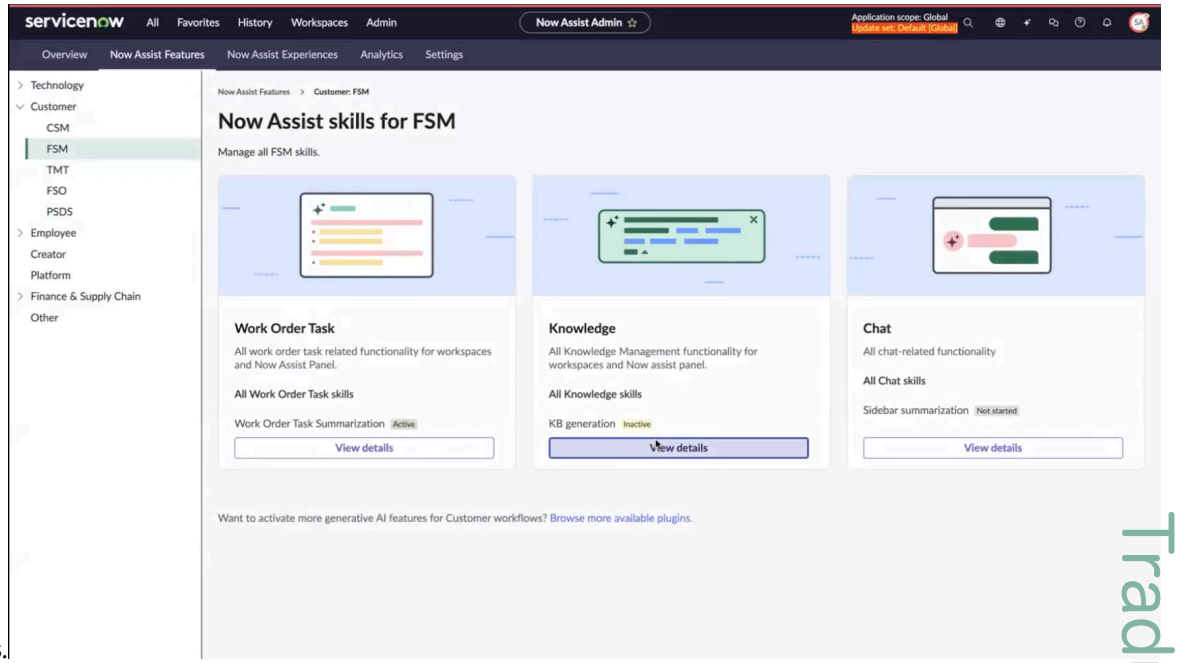


3. Selecione **Vá para Recursos e habilidades** .

Tradução automática

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

4. No grupo Fluxo de trabalho do cliente, selecione **FSM** .
5. No cartão do recurso de **Conhecimento**, selecione **Exibir**



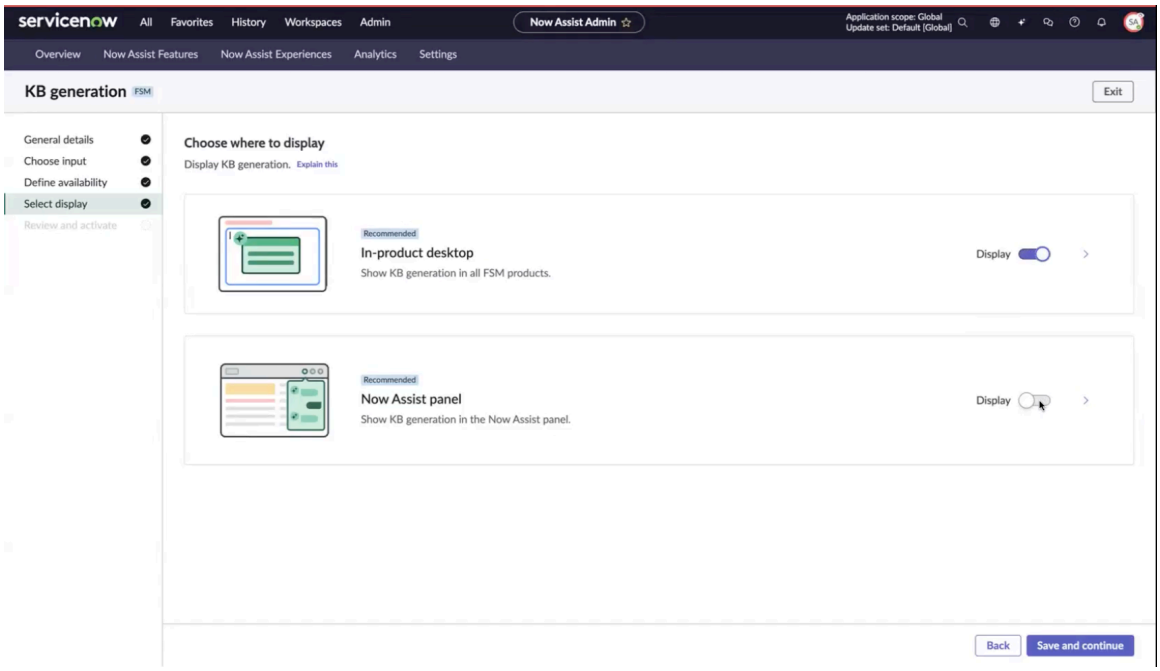
detalhes.

6. Na seção Todas as habilidades de conhecimento disponíveis, selecione **Ativar habilidade** .
7. Selecione onde você deseja exibir a habilidade de geração da base de conhecimento alternando o botão Exibir.
   Você pode selecionar no produto, no painel Now Assist ou em ambos.
   - **No produto**: quando selecionada essa opção, as habilidades de Now Assist são exibidas em formulários e espaços. Selecione a seta ao lado do botão de alternância para definir as funções que podem usar essa habilidade no produto.
   - **Painel do Now Assist**: quando selecionada essa opção, as habilidades de Now Assist ficam disponíveis no painel Now Assist. Selecione a seta ao lado do botão de alternância para definir as funções que podem usar essa habilidade no painel Now Assist.

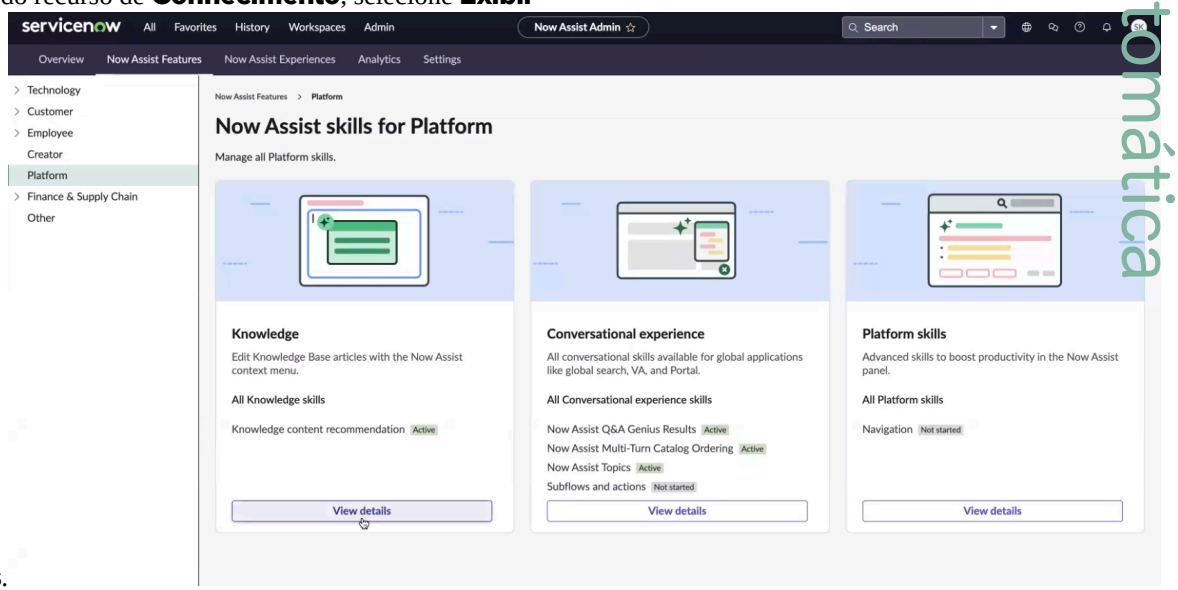
Tradução automática

© 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.

Nota:
Se você não vir a alternância do painel do Now Assist, volte para a etapa 1 para habilitá-la.



8. Selecione **Salvar e continuar** para prosseguir para a próxima etapa.
9. Revise suas escolhas e selecione **Ativar** .
10. Retornar ao Conhecimento.
11. Selecione o fluxo de trabalho da Plataforma.
12. No cartão do recurso de **Conhecimento**, selecione **Exibir detalhes**.



13. Na seção Todas as habilidades de conhecimento disponíveis, selecione **Ativar habilidade** .
14. Selecione **Desktop no produto** Alternando o interrutor de exibição.
15. Selecione **Salvar e continuar** para prosseguir para a próxima etapa.
16. Revise suas escolhas e selecione **Ativar** para concluir a configuração.

Tradução automática

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

Personalizar uma habilidade

Se você tiver a função de administrador, poderá personalizar o. Now Assist para FSM Habilidade de resumo da tarefa de ordem de serviço para que os agentes possam usar as habilidades de IA generativa no Espaço configurável do CSM/FSM e na IU principal.

Visão geral da configuração

Você pode personalizar as seguintes habilidades:

- Geração da base de conhecimento
- Resumo da tarefa de ordem de serviço

Personalize um Now Assist para Gestão de serviços de campo (FSM) habilidade de resumo da tarefa de ordem de serviço

Como administrador, você pode clonar a habilidade de resumo da tarefa de ordem de serviço e acessar a habilidade no Now Assist e atualize os prompts.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Em Administração do Now Assist console, você pode selecionar as tabelas de entrada, as listas relacionadas e os campos para cada modelo de entrada da habilidade de resumo da tarefa de ordem de serviço.

Procedimento

1. Navegar até **Administrador** > **Administrador do Now Assist**.
2. Selecione **Habilidades do Now Assist** guia.
3. Em **Cliente** grupo de fluxo de trabalho, selecione **FSM** para exibir as habilidades do Now Assist para FSM recursos.
4. Ative e copie o. Now Assist para FSM habilidade de resumo da tarefa de ordem de serviço para personalização.

   a. No cartão do recurso de resumo da tarefa de ordem de serviço, selecione **Exibir detalhes** .

   b. Na seção Todas as habilidades disponíveis, localize a habilidade de resumo da tarefa de ordem de serviço e selecione **Ativar habilidade** .
   Você pode fazer uma cópia da habilidade antes de ativá-la.

   c. 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.

   Nota:
   Você só pode duplicar uma habilidade de resumo de tarefa de ordem de serviço ou a habilidade de geração da base de conhecimento. Os campos das habilidades que você não pode duplicar têm valores 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.

d. Selecione a habilidade que você copiou na seção Habilidades ativas para abri-la.
Uma configuração assistida orienta você pela configuração dos detalhes gerais, entrada, disponibilidade, exibição, revisão, e ativação da habilidade personalizada. Quando você conclui todo o passo a passo, a habilidade é ativada.

5. Na etapa Detalhes gerais, preencha todos os campos.
Para obter informações sobre as entradas e os gatilhos de cada habilidade, confira Entradas de habilidade para Now Assist para Gestão de serviços de campo (FSM).

a. Digite um nome e uma descrição para a habilidade.

b. Selecione **Salvar e continuar** para prosseguir para a próxima etapa.

6. Escolha os dados de entrada.

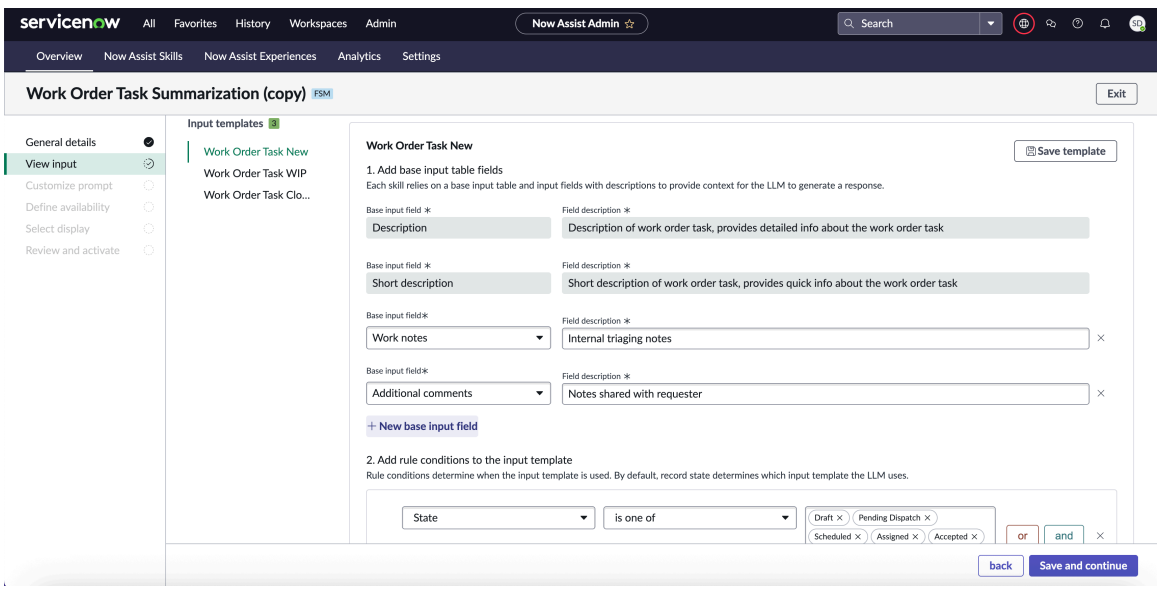
Configure os campos da tabela de entrada base e as listas relacionadas para os diferentes modelos de entrada (Novo, Trabalho em andamento e estados Encerrado) da habilidade.

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 apenas as tabelas relacionadas que são oferecidas com o sistema de base como parte dos dados de entrada.

a. Para cada estado do modelo de entrada (Novo, TEA e Encerrado), selecione **Novo campo de entrada de base** e configuram os campos da tabela de entrada de base.

Se mais entradas forem necessárias, adicione vários campos de entrada de base.



A tabela a seguir lista os campos e as descrições da tabela de entrada de base, o que inclui um exemplo 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.

Campos de entrada de base

Campo	Descrição
Campo de entrada base	Campo na tabela de tarefas de ordem de serviço 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 da tarefa de ordem de serviço, fornece informações rápidas sobre a tarefa de ordem de serviço.

b. Para cada estado do modelo de entrada (Novo, Tempo de trabalho e Encerrado), configure as condições da regra usando o Construtor de condições para filtrar ainda mais 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.

A tabela a seguir lista os estados do modelo de entrada.

Estados dos modelos de entrada

Estado	Descrição
Novo	O estado é Novo.
TEA	O estado é Trabalho em andamento.
Encerrado	O estado é Encerrado.

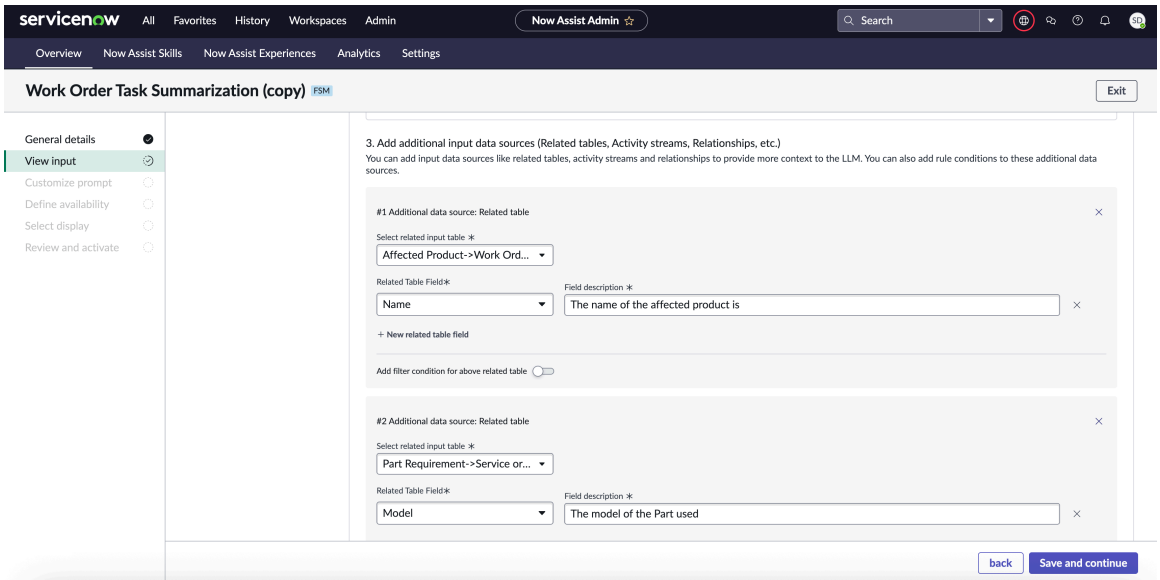
c. Para cada estado do modelo de entrada (Novo, TEA e Encerrado), selecione **Nova fonte de dados** para configurar a tabela relacionada adicional, fluxos de atividades e relacionamentos conforme necessário.

Adicionar as fontes de dados de entrada, como tabelas relacionadas, fluxos de atividades e relacionamentos, fornece mais contexto para Serviço Now LLM.

Você também pode adicionar as condições de regra a essas fontes de dados relacionadas adicionais de tabela, fluxo de atividades e relacionamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 as fontes de dados que podem ser adicionadas aos dados de entrada.

Fontes de dados adicionais

Fonte de dados	Descrição
Tabela relacionada	Campos para uma lista relacionada: ▪ Selecionar tabela de entrada relacionada ▪ Campo de tabela relacionada ▪ Descrições de campo A configuração dos campos da tabela relacionada segue o mesmo formato dos campos da tabela de entrada de base na etapa Escolher entrada.
Atividade: e-mail	E-mail anexado à tarefa de ordem de serviço no resumo da tarefa de ordem de serviço.

d. Selecione **Salvar e continuar** para prosseguir para a próxima etapa.

7. Personalize o comando.

Avalie o prompt utilizado para cada modelo de entrada para confirmar se ele atende às suas expectativas. Para revisar e modificar o prompt, você pode visitar o Kit de habilidades do Now Assist.

a. Para cada estado do modelo de entrada (Novo, WIP e Encerrado), selecione um registro de tarefa de ordem de serviço na seção Resposta de teste e teste o formato de saída de resposta do prompt selecionando **Executar teste**

A tabela a seguir lista os cabeçalhos de comando obrigatórios.

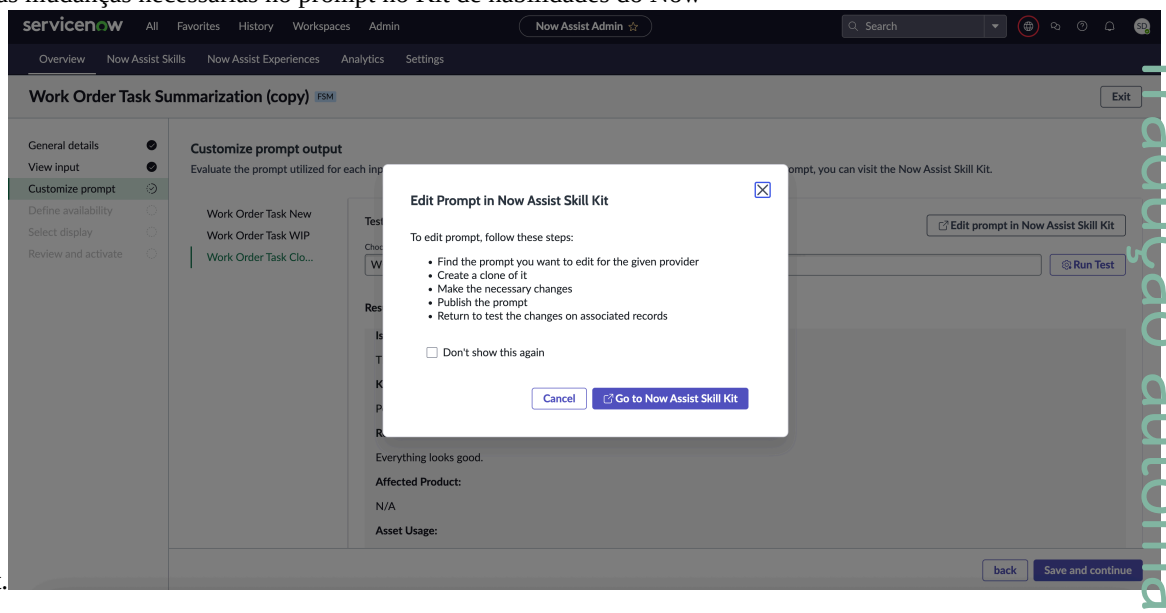
Tradução automática

© 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
Encerrado	▪ Problema ▪ Principais ações realizadas ▪ Resolução

b. Selecione **Editar aviso no Kit de habilidades do Now Assist**Para fazer as mudanças necessárias no prompt no Kit de habilidades do Now Assist.



c. Selecione **Salvar e continuar** para prosseguir para a próxima etapa.

8. Defina a disponibilidade.

Defina como a habilidade será disponibilizada aos usuários.

a. Configure a habilidade para estar sempre disponível para os usuários ou defina as condições que precisam ser atendidas antes que a habilidade fique 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.

9. Selecione a exibição.
Configure onde exibir o resumo da tarefa de ordem de serviço.

Tradução automática

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

a. Selecione **No produto**ou **painel do Now Assist**.

- **No produto** : Quando selecionado, Now Assist As habilidades são exibidas em todos os produtos FSM (em formulários e em 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 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 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.

10. Revisar e ativar.
    Revise suas escolhas e selecione **Ativar** para concluir a personalização da habilidade.
    Agora você pode selecionar **Resumir** de um registro de tarefa de ordem de serviço e gere o resumo da tarefa de ordem de serviço personalizada.

Personalize uma habilidade de geração da base de conhecimento em Now Assist para Gestão de serviços de campo (FSM)

Como administrador, você pode clonar a habilidade de geração da base de conhecimento e personalizar os campos de entrada.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A base de conhecimento pronta para uso (OOB) é gerada para os seguintes estados: Fechar concluído, Fechar incompleto e Trabalho em andamento. Em Administração do Now Assist Console, você pode duplicar e personalizar a disponibilidade da habilidade de geração da base de conhecimento.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Habilidades**.
2. Em **Cliente** grupo de fluxo de trabalho, selecione **FSM** para exibir as habilidades do Now Assist para FSM recursos.
3. Crie uma cópia do Now Assist para FSM Habilidade de geração da base de conhecimento e personalizar os campos de entrada.

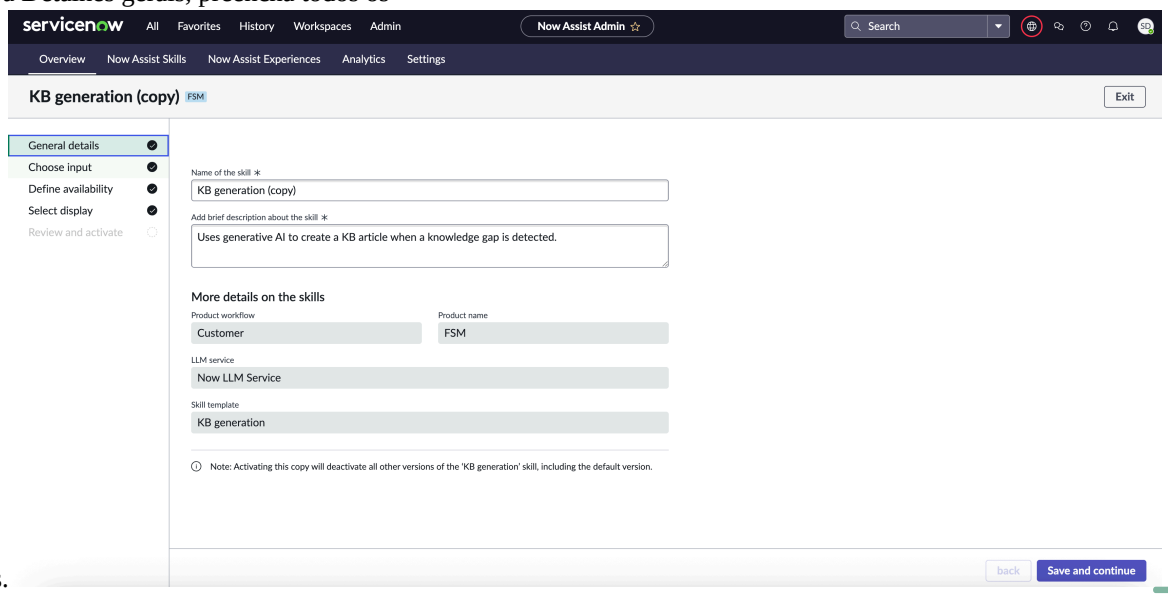
   a. No cartão Recurso de habilidade de geração da base de conhecimento, selecione o ícone Mais ações .

   b. Selecione **Faça uma cópia** .
   Uma configuração assistida orienta você pela configuração dos detalhes gerais, entrada, disponibilidade, exibição, revisão, e ativação da habilidade personalizada. Quando você conclui todo o passo a passo, a habilidade é ativada.

Tradução automática

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

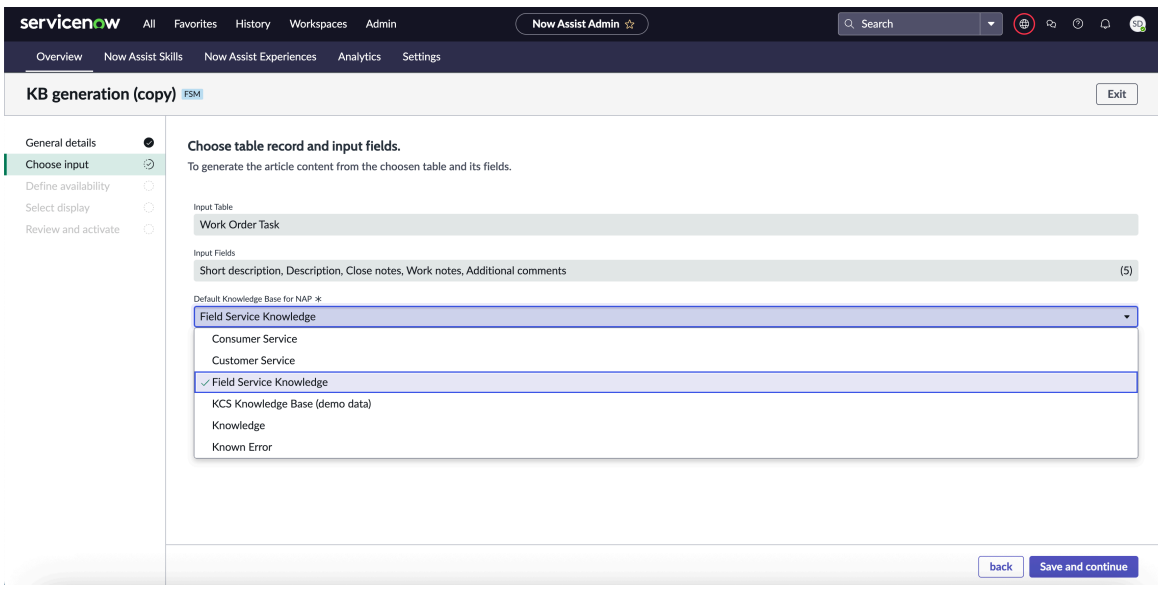
4. Na etapa Detalhes gerais, preencha todos os campos.



a. Digite um nome e uma descrição para a habilidade.

b. Selecione **Salvar e continuar** para prosseguir para a próxima etapa.

5. Exiba os dados de entrada.



a. O registro da tabela e os campos de entrada são somente leitura.

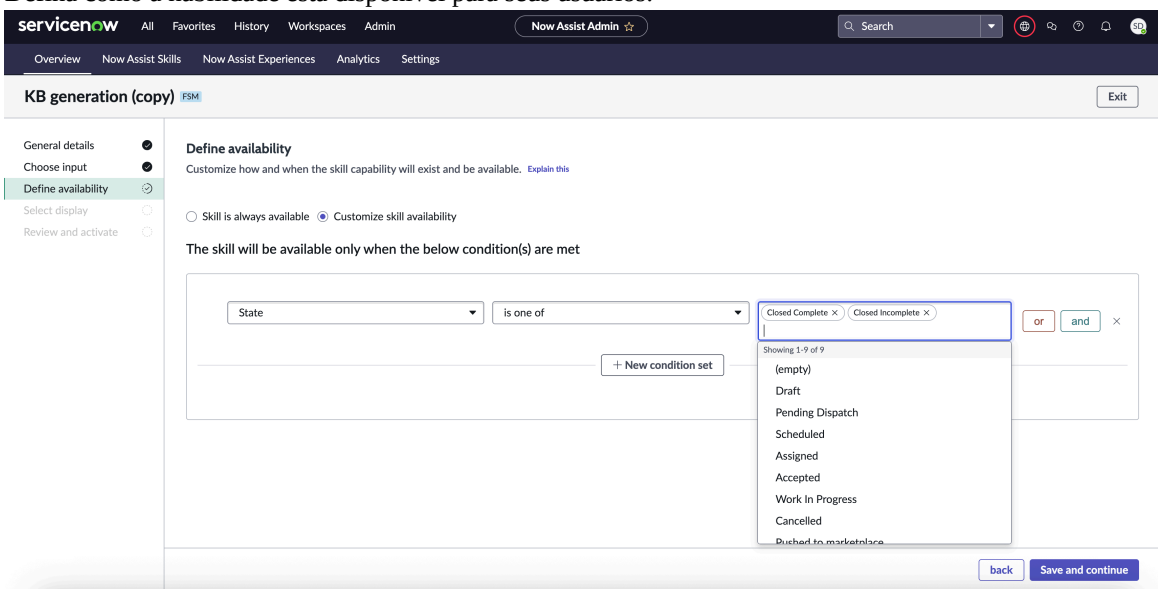
b. Selecione **Base de conhecimento padrão para o painel do Now Assist** .

c. Selecione **Salvar e continuar**.

Tradução automática

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

7. Configure onde exibir a geração da base de conhecimento.



a. Selecione **No produto**ou **painel do Now Assist**.

- **No produto** : Quando selecionado, o. Now Assist A habilidade de geração da base de conhecimento é exibida nos formulários e espaços de trabalho.

  Para que a habilidade apareça no produto, selecione a seta para baixo para identificar as funções que podem usar a habilidade. As únicas funções compatíveis são wm_manager e. wm_dispatcher .

Tradução automática

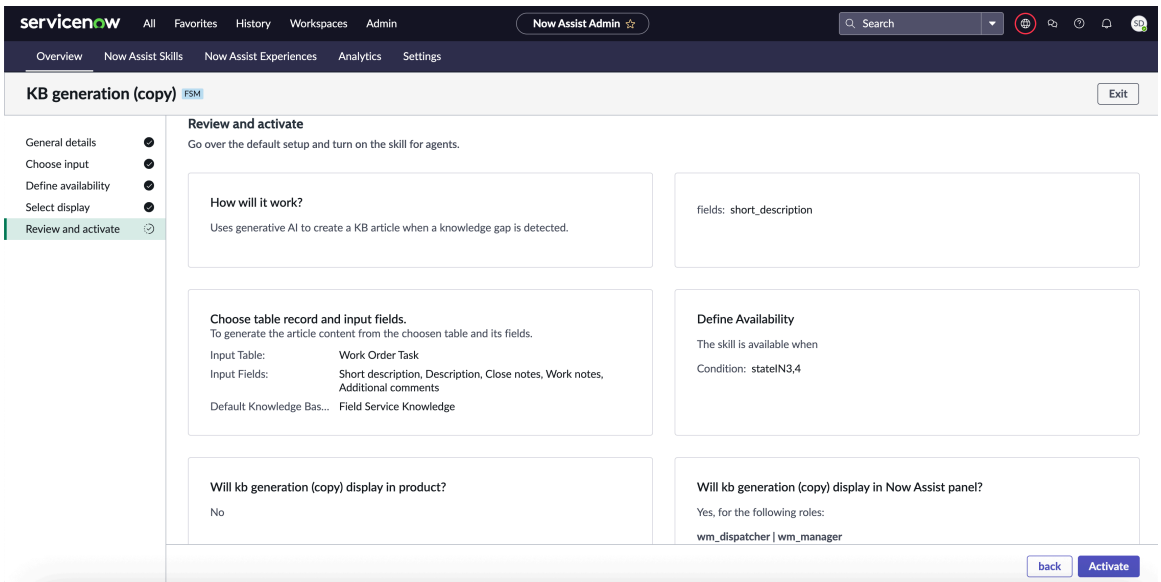
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

- **Painel do Now Assist** : Quando selecionado, o. Now Assist A habilidade de geração da base de conhecimento está disponível no Now Assist painel.

  Para que a habilidade apareça em Now Assist, selecione a seta para baixo para identificar as funções que podem usar a habilidade. As únicas funções compatíveis são wm_manager e. wm_dispatcher .

b. Selecione **Salvar e continuar** para prosseguir para a próxima etapa.

8. Revise e ative a habilidade.



Revise suas escolhas e selecione **Ativar** para concluir a personalização da habilidade.

Crie um assistente para Gestão de serviços de campo

Configure um Now Assist em Virtual Agent para ajudar Serviço de campo os técnicos resumem as tarefas de ordem de serviço e acham relevantes Base de conhecimento artigos para concluir suas tarefas com eficiência do Mobile Agent® aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_admin

. Serviço de campo O plug-in para celular (com.sn_fsm_mobile) deve ser instalado para usar Now Assist em Virtual Agent em dispositivos móveis.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

. Now Assist em Virtual Agent para FSM OOTB disponível, permite que os agentes façam perguntas e obtenham respostas específicas encontradas em Base de conhecimento artigos. Fornece o artigo usado para fornecer a resposta e fornece a resposta relevante encontrada lá. Ao fornecer acesso imediato a informações essenciais, o Now Assist em Virtual Agent para FSM permite que os técnicos resolvam problemas com mais rapidez e precisão, melhorando a qualidade do serviço e a satisfação do cliente. Esta configuração é necessária para ver Now Assist em Virtual Agent para Serviço de campo Mobile Agent® aplicação. As etapas a seguir orientam você pelo processo de ativação deste Virtual Agent para otimizar seu Gestão de serviços de campo.

Para configurar e controlar quem tem acesso aos agentes de IA e aos fluxos de trabalho que eles gerenciam, consulte Implement access control in Now Assist AI agents .

Tradução automática

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

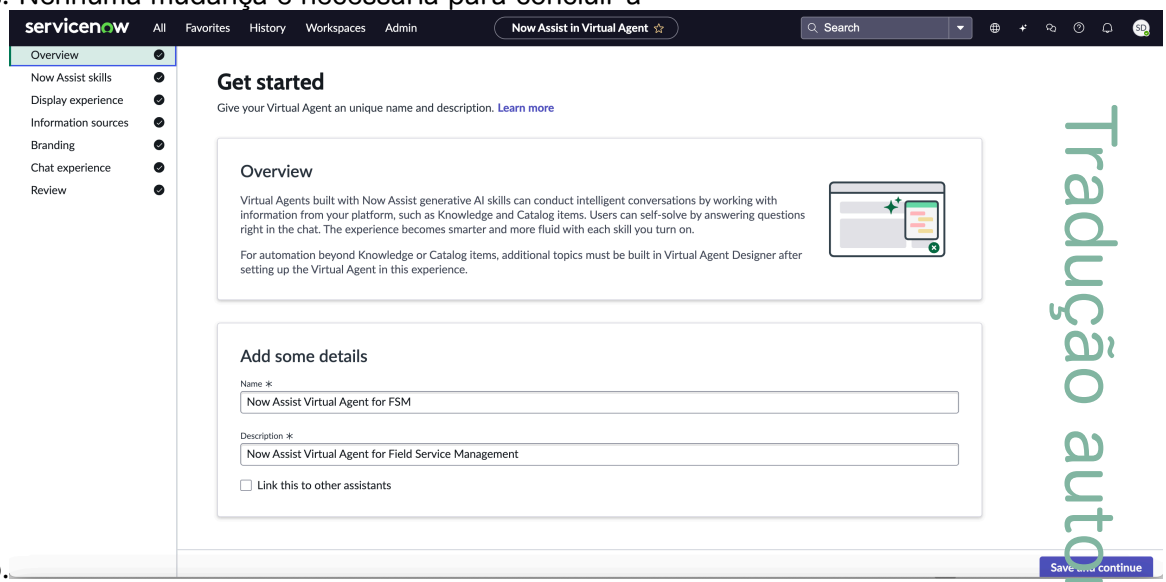
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Assistentes**.
2. Selecione **Now Assist Virtual Agent para FSM** .

> **Nota:**
>
> Se você selecionar um dos assistentes padrão, poderá ver algumas opções não aplicáveis. Por padrão, essas opções fazem parte do menu e não afetarão sua tarefa.

3. Revise cada uma das sete etapas de configuração assistida:

Todas as etapas de configuração assistida são pré-configuradas. Nenhuma mudança é necessária para concluir a configuração.



Etapas da configuração assistida

Etapas da Configuração assistida	Descrição
Visão geral	Na seção Adicionar alguns detalhes, forneça um nome e uma descrição exclusivos para o Virtual Agent.
Habilidades do Now Assist	Habilite as habilidades de Perguntas e Respostas do Now Assist e Tópicos do Now Assist.
Exibir experiências	Defina a experiência de exibição do dispositivo móvel como Now Assist para FSM.
Fontes de informações	Selecione a tabela de conhecimento como a fonte de informações.
Identidade visual	Defina a identidade visual para celular como Now Assist para FSM.
Experiências de bate-papo	Gerencie mensagens de saudação, fechamento e fallback.
Revisão	Revise suas escolhas e, opcionalmente, teste seu agente virtual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **Continuar e Salvar** depois de revisar cada etapa.
5. Selecione **Ativar** após a etapa de revisão final.

Como usar o Now Assist para Gestão de serviços de campo (FSM)

Você pode usar Now Assist para Gestão de serviços de campo (FSM) para gerar resumos de tarefas de ordem de serviço.

Gere um resumo da tarefa de ordem de serviço

Gere um resumo diretamente do registro da tarefa de ordem de serviço.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_qualifier, wm_dispatcher, wm_agent

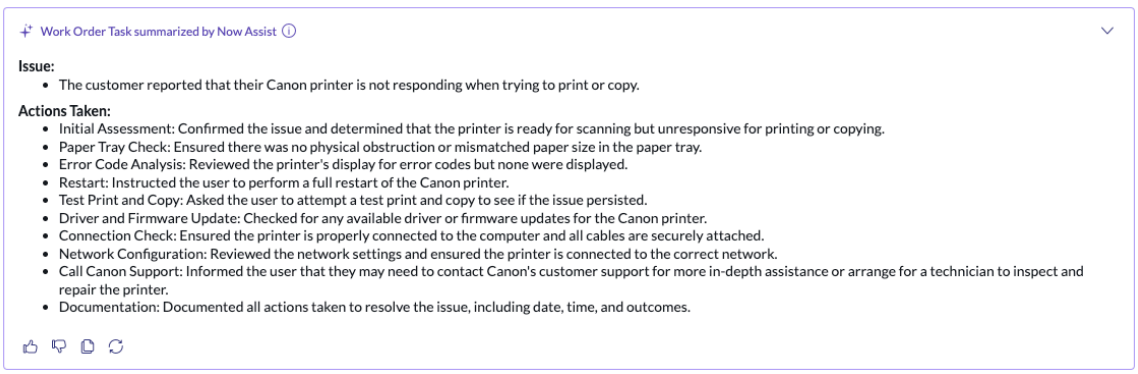
Procedimento

1. Navegue até uma tarefa de ordem de serviço.
2. Selecione **Resumir**.

Resultado
Um resumo é gerado para a tarefa de ordem de serviço.

Example: Gere um resumo para uma tarefa de trabalho em andamento

Alex, o agente está concluindo uma tarefa de reparo da impressora. Para encerrar a tarefa, eles geram um resumo usando o procedimento.



O que Fazer Depois
Você pode marcar o resumo como útil ou inútil, copiar o resumo ou atualizar para gerar o resumo novamente.

Gerar resumos de fechamento da tarefa de ordem de serviço em Agente da ServiceNow

Gerar resumos de fechamento da tarefa de ordem de serviço no Agente da ServiceNow app para criar anotações detalhadas e fechar tarefas mais rapidamente.

Tradução automática

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

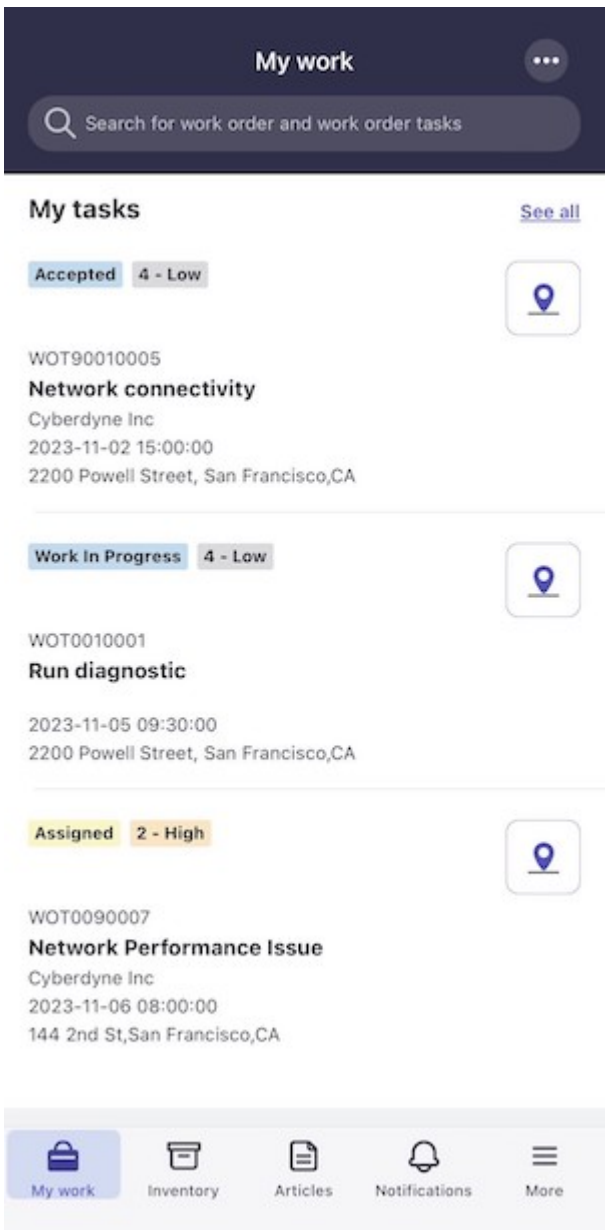
Os agentes só podem gerar resumos para as tarefas de ordem de serviço atribuídas a eles. A tarefa de ordem de serviço deve estar em **Trabalho em andamento** estado. As anotações de trabalho devem ter pelo menos 200 palavras para gerar um resumo.

Para obter mais informações sobre como fechar tarefas de ordem de serviço, consulte Feche uma tarefa de ordem de serviço completa em um dispositivo móvel.

Função necessária: agente

Procedimento

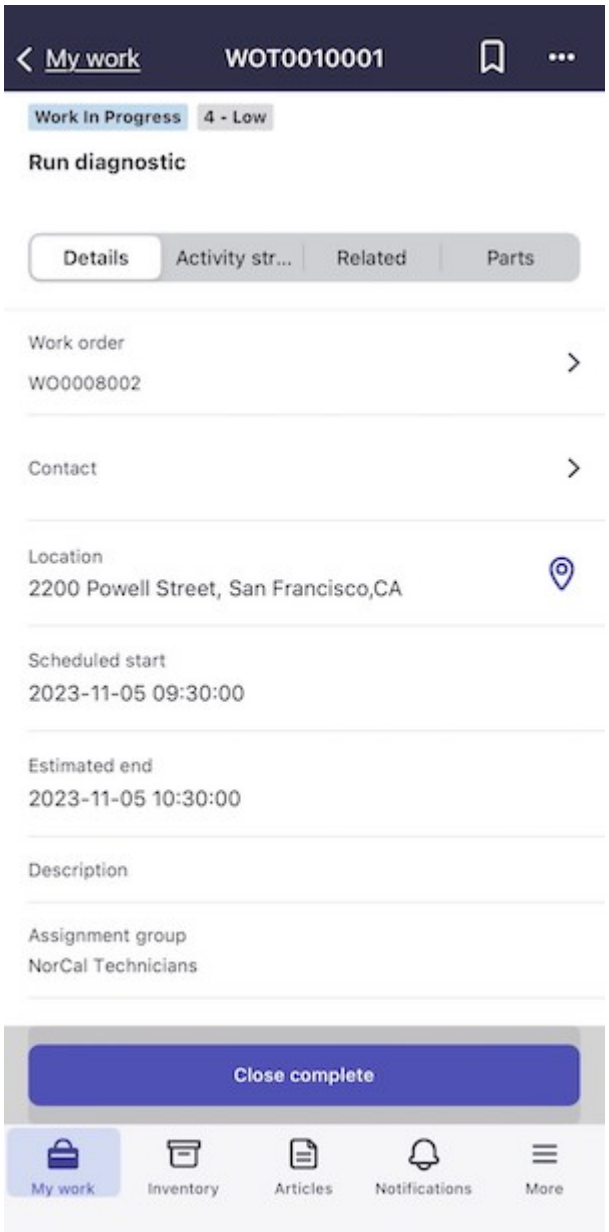
1. Navegar até **Meu trabalho**.
2. Na seção Minhas tarefas, selecione a tarefa de ordem de serviço que você deseja fechar.



3. Toque em **Encerramento concluído** .

Tradução automática

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

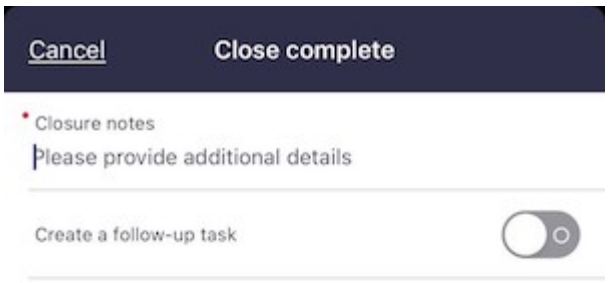


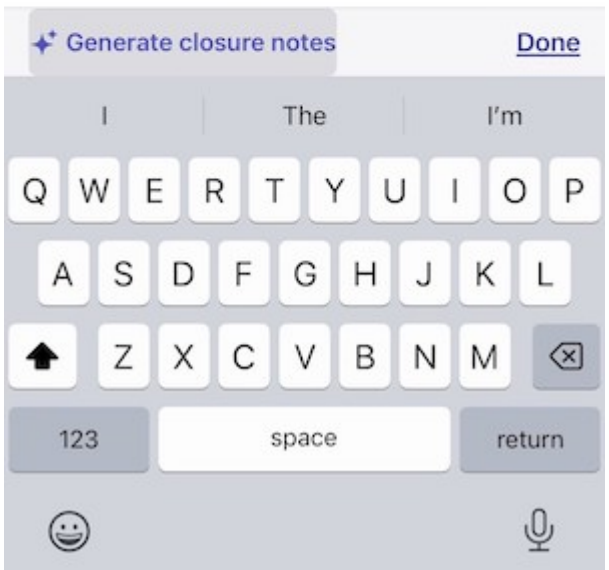
4. Toque em **Anotações de fechamento** campo.

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.

5. Toque em ✦ **Gerar anotações de fechamento** .





Tradução automática

Resultado
Um resumo de fechamento é gerado para a tarefa de ordem de serviço. Você pode editar o resumo depois que ele for gerado. Como as informações nesses campos são geradas automaticamente, é uma boa ideia revisar o texto e garantir que ele seja preciso.

Gere um artigo de conhecimento do CSM/FSM Espaço configurávele ambiente clássico com Now Assist

Como agente, gere artigos de conhecimento para tarefas de ordem de serviço encerradas no CSM/FSM Espaço configurávele ambiente clássico com Now Assist.

Antes de Iniciar
Para gerar um artigo de conhecimento para uma tarefa de ordem de serviço, a tarefa de ordem de serviço deve estar em Encerrado concluído ou Encerrado incompleto estado . Além disso, a tarefa de ordem de serviço ainda não deve ter um artigo de conhecimento vinculado a ela.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 seguintes configurações de propriedade do sistema são necessárias para que os agentes possam usar o modelo de Serviço Centrado em Conhecimento (KCS) ao gerar artigos de conhecimento.

- Instale o plug-in Gestão de conhecimento avançada. Para obter detalhes, consulte Activate the Knowledge Management Advanced plugin .
- Habilite os Serviços Centrados em Conhecimento (KCS) para FSM definindo a propriedade do sistema *sn_fsm.enable_knowledge_kcs*para verdadeiro. Caso contrário, Now Assist usa o modelo padrão.

Para permitir que um agente veja Now Assist Na página Criar artigo, certifique-se de que os seguintes critérios de geração da base de conhecimento estejam configurados:

- As habilidades de conhecimento Fluxo de trabalho do cliente, FSM e Fluxo de trabalho da plataforma são ativadas.
- No console de Administração do Now Assist, verifique se os seguintes critérios estão em vigor:
  - O registro da tabela e os campos de entrada devem ser especificados.
  - As condições para a disponibilidade de habilidade devem ser especificadas na lista de atributos.
  - Exibição do recurso de geração da base de conhecimento no produto e no Now Assist o painel deve ser especificado.
- **Criar artigo** Deve ser configurado para aplicar o modelo compatível; por exemplo, Padrão e HTML do artigo do KCS.
- Atualmente, somente o. **Criar artigo** a experiência está disponível.

Função necessária: wm_dispatcher, wm_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Em FSM Espaço configurávele ambiente clássico, você pode gerar as informações do artigo de conhecimento para uma tarefa de ordem de serviço selecionando **Criar Conhecimento** no registro da tarefa de ordem de serviço. Esta ação de IU exibe o modal Usar IA para criar um rascunho do artigo. Ao usar este modal, você pode optar por escrever o artigo por conta própria ou redigir um artigo com ele Now Assist e revisam e editam o texto do artigo de conhecimento.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço configurável de CSM/FSM**.
2. Abra uma tarefa de ordem de serviço atribuída a você.
   O estado do registro da tarefa de ordem de serviço deve ser Encerrado.
3. Selecione para criar o artigo **Criar Conhecimento** Ações de IU para o registro da tarefa de ordem de serviço.

   Nota:

   . **Criar Conhecimento** A ação de IU só fica visível quando uma tarefa de ordem de serviço não tem um artigo de conhecimento associado a ela.
4. No modal Criar artigo, selecione uma base de conhecimento e um modelo de artigo, se exibido.

Tradução automática

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

Nota:
Se nenhuma opção for exibida, o modelo padrão selecionado pelo administrador no Administração do Now Assist o console é usado.

5. Selecione **Criar artigo**.
6. No modal Usar IA para redigir este artigo, selecione **Sim, rascunho com o Now Assist** .

Nota:
Ao criar um artigo usando Now Assist, depois que o processo é acionado, ele não pode ser interrompido. Now Assist continua a gerar o artigo mesmo que você feche o modal.

7. No modal Selecionar opções, selecione **Base de conhecimento** em que você deseja publicar o artigo e, o. **Idioma do artigo** a ser usado para gerar o artigo.

Nota:
Para obter mais informações sobre seleção de idioma, consulte Generate a Knowledge article using multi-language support .

8. Selecione **Continuar**.
9. Escolha até cinco tarefas de ordem de serviço relevantes no novo modal para gerar o artigo e selecione **Continue com as tarefas selecionadas** caso contrário, selecione **Cancelar** .

Nota:
Se não houver tarefas de ordem de serviço semelhantes, este modal não aparecerá e o artigo será criado. O artigo gerado, com base nos registros relevantes escolhidos, será vinculado à tarefa de ordem de serviço da conta e a todas as tarefas de ordem de serviço relevantes selecionadas.

a. **Opcional:** Quando o artigo aparecer em uma nova guia com um número de ID exclusivo para o artigo de conhecimento, você pode clicar no ícone de brilho para **Elaborar** ou **Encurtar** o texto selecionado.

b. Selecione **Inserir** para incluir o texto modificado ou atualizar manualmente o texto.

10. Revise Now Assist artigo gerado e selecione **Enviar** ou **Publicar** .
. Now Assist a mensagem de sucesso desaparece indicando que não é mais um Serviço Now LLM artigo gerado.

Resumir uma conversa da Barra lateral

Gere um resumo do Barra lateral discussões entre agentes, expedidores e especialistas no assunto usando Barra lateral habilidade de resumo no Now Assist para Gestão de serviços de campo (FSM) aplicação.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_dispatcher, wm_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode executar essas ações usando Barra lateral resumo:

- Resuma o. Barra lateral Discussão em qualquer ponto durante a discussão usando a ação rápida /Resumir.
- Compartilhe a conversa da Barra lateral nas anotações de trabalho.
- Forneça feedback sobre o resumo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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:
. Barra lateral A habilidade de resumo da discussão está no cartão de habilidade de bate-papo no grupo Cliente.

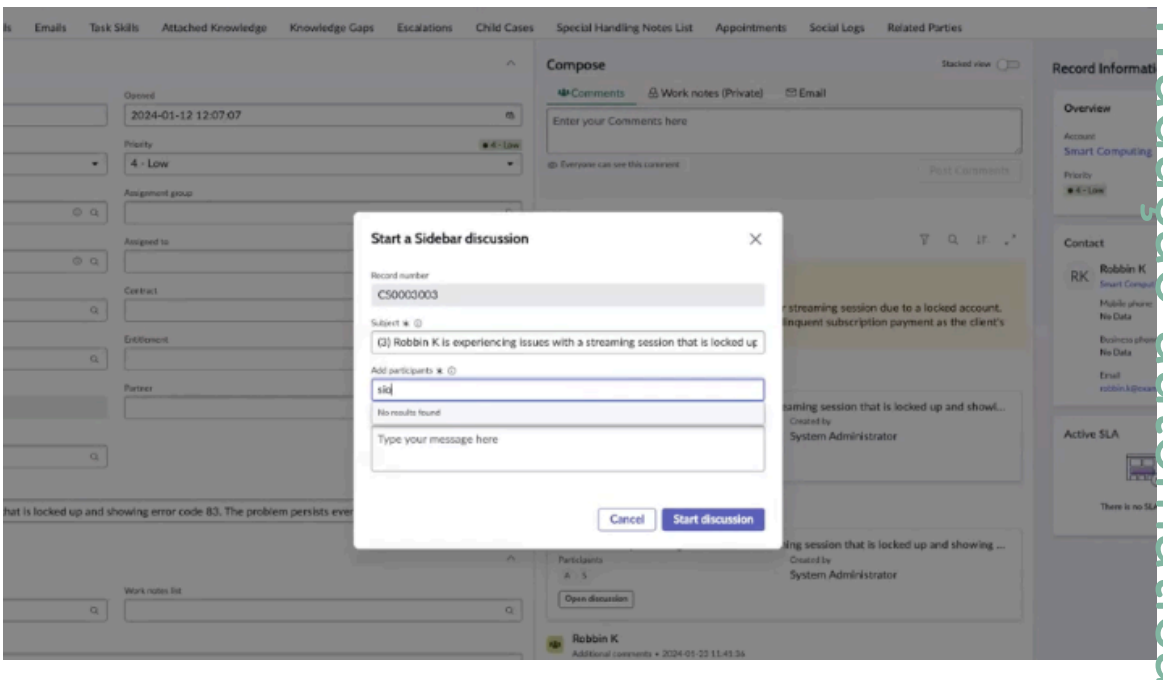
Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço configurável de CSM/FSM** e abra uma tarefa de ordem de serviço compatível com Barra lateral discussão e resumo.
2. Escolha uma conversa existente ou comece uma nova.

   Para iniciar uma nova discussão, siga estas etapas.

   a. Selecione **Discutir** .
   b. Adicione participantes em **Iniciar uma discussão na barra lateral** modal.
   c. Selecione **Iniciar Discussão**.

Barra lateral modal de discussão



3. Gere um resumo do Barra lateral Discussão durante a conversa usando a ação rápida Resumir (insira `/Resumir` Na janela de discussão da barra lateral ativa) ou selecionando o ícone de ação rápida ( ).
4. Depois de resumir o. Barra lateral, você pode adicioná-lo às anotações de trabalho e fornecer feedback sobre ela.

Resuma uma discussão da barra lateral no Agente da ServiceNow aplicação

Em Agente da ServiceNow gere um resumo do Barra lateral discussões entre agentes, expedidores e especialistas no assunto usando Barra lateral habilidade de resumo no Now Assist para Gestão de serviços de campo (FSM) aplicação.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_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.

Certifique-se de Barra lateral para Gestão de serviços de campoplug-in (com.sn_fsm_sidebar) está ativado. Para obter mais informações, consulte Ativar Barra lateral para Serviço de campo Mobile Agent aplicação.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Resuma o. Barra lateral Discussão em qualquer ponto durante a discussão usando a ação rápida /Resumir.

Procedimento

1. Navegue até uma discussão na barra lateral.
   - Para exibir discussões de uma tarefa de ordem de serviço específica, navegue até a tarefa de ordem de serviço e selecione **Barra lateral do registro** (ícone).
   - Para exibir todas as discussões, selecione **Barra lateral global** (ícone).
2. Toque em uma discussão.
3. Gere um resumo do Barra lateral Discussão durante a conversa usando a ação rápida Resumir (insira / Resumir Na janela de discussão da barra lateral ativa) ou selecionando o ícone de ação rápida ( ).

Resumir um registro usando Now Assist em Virtual Agent

Você pode criar um resumo de um registro de tarefa de ordem de serviço usando Now Assist em Virtual Agent diretamente do Agente da ServiceNow aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: wm_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode resumir um registro iniciando o Solicitar Now Assist na tela inicial e digitando "Resumir um registro" ou navegando até um registro de tarefa de ordem de serviço específico e usando o menu Ações rápidas. Ambos os métodos fornecem uma maneira rápida e eficiente de gerar um resumo.

Procedimento

1. Navegue até **Meu trabalho** .
2. Em Ações rápidas, selecione **Peça o Now Assist** .

   Para Android usuários, este ícone aparece como um símbolo de adição ( ).

   Para iOS este ícone aparece como um símbolo de reticências ( )
3. No painel do Now Assist, digite "Resumir um registro" e siga as instruções.
4. Toque em **Enviar** .
5. Toque em **Concluído** .
6. **Opcional:** Toque no ícone de adição para iniciar uma nova conversa.

Resuma um registro diretamente de um registro de tarefa de ordem de serviço usando Now Assist em Virtual Agent

Gerar resumo do registro da tarefa de ordem de serviço.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

https://player.vimeo.com/video/1101340558?h=a47c179e09&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Procedimento

1. Navegar até **Meu trabalho**.
2. Em **Minhas tarefas** toque em um registro de tarefa de ordem de serviço.
3. Toque em **Ações rápidas** ícone no canto superior direito da tela.
4. Toque em **Peça o Now Assist** .
5. Toque em **Mostrar todas as minhas opções** .

Nota:

Todas as habilidades configuradas por um administrador para Now Assist em Virtual Agent são mostrados.

6. Toque em **Resumir um registro** .
7. Toque em **Concluído** .
8. **Opcional:** Toque no ícone de adição para iniciar uma nova conversa.

Use a pesquisa conversacional para suporte técnico

Faça perguntas de linguagem natural e obtenha respostas rápidas e precisas do Base de conhecimento, incluindo informações adicionais e etapas relacionadas para obter ajuda eficaz, tudo do Agente da ServiceNow aplicação.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
https://player.vimeo.com/video/1101327474?h=35bd66dbdd&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

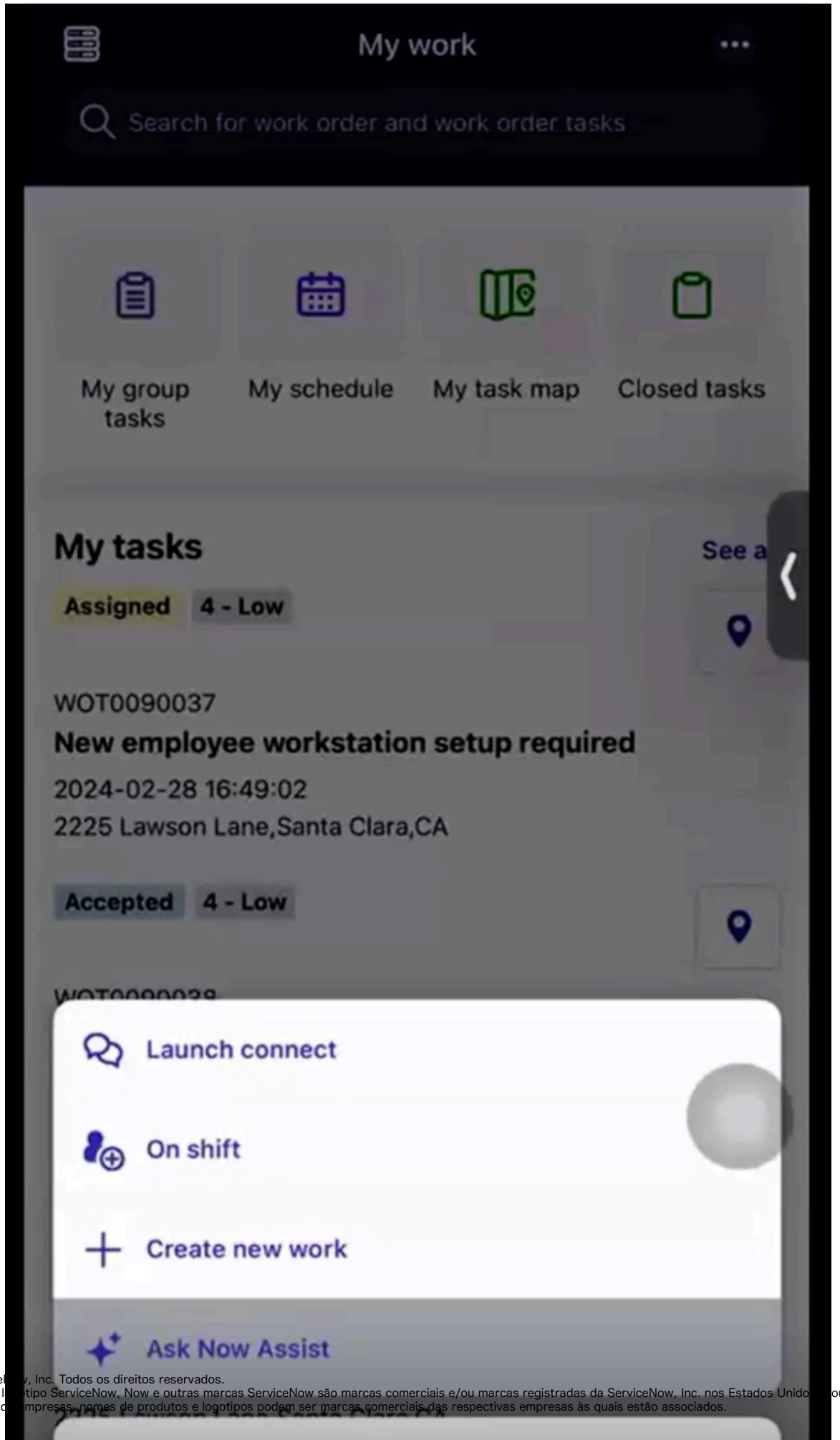
Você pode usar o processamento de linguagem natural para fazer perguntas em suas próprias palavras e receber respostas imediatas e precisas do Base de conhecimento. A pesquisa conversacional complementa essas respostas com detalhes relevantes e orientação passo a passo, o que aprimora sua capacidade de diagnosticar e resolver problemas com eficiência. Essa abordagem garante que você tenha todas as informações necessárias para executar suas tarefas com precisão.

Procedimento

1. Navegue até **Meu trabalho** ou **Minhas tarefas** .
2. Em ações rápidas, toque em **Peça o 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.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 painel do Now Assist, digite uma pergunta.
   Por exemplo: "Como instalo um roteador?"
4. Toque em **Enviar** .
5. **Opcional:** Toque em **Origens** para verificar a origem das informações.
6. Toque em **Concluído** para encerrar a conversa.
7. **Opcional:** Toque no ícone de adição para iniciar uma nova conversa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.